



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Puesto de
Salud Santa Ana José Leonardo Ortiz**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. María Kely Alejandría Olivera (ORCID: 0000-0002-5645-4111)

ASESOR:

Dr. Félix Díaz Tamay (ORCID: 0000-0002-9803-4887)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Integral Humana

Chiclayo - Perú

2019

Dedicatoria

A mi Madre Elvira, por ser mi modelo y ejemplo en el transcurso de mi vida, por brindarme su apoyo incondicional, con sus consejos y dedicación me ayudan a superarme día a día.

A mi esposo Nilson y adoradas hijas Luciana y Fabiana por darme su amor y comprensión, por ser mi fortaleza y sustento en mí camino a la superación y estar siempre a mi lado.

Agradecimiento

A Dios por su amor infinito, el cual me permite cada día lograr mis metas trazadas.

A todos los trabajadores del Puesto de Salud Santa Ana, por su apoyo incondicional y colaboración.

A la Médico Jefe del Puesto de Salud Santa Ana por autorizar la realización del trabajo de investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: Alejandría Olivera María Kely

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salu**, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA JOSÉ LEONARDO ORTIZ

Fecha: 27 de Agosto del 2019

Hora: 4.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Aurelio Ruiz Pérez

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Firma: 

VOCAL : Dr. Felix Diaz Tamay

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Kely Alejandría Olivera egresada del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo SAC Chiclayo, identificado con DNI N° 41077819.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los usuarios internos del puesto de Salud Santa Ana, José Leonardo Ortiz

1. La misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cuales han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrar en causa en el contenido de la tesis. De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, febrero 2019

.....

.....
María Kely Alejandría Olivera
DNI: 41077819

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1. Diseño de investigación	9
2.2. Variables, operacionalización	10
2.3. Población y muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	53
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica	53
Instrumento de medición de la variable satisfacción laboral	56
Instrumento de medición de la variable clima organizacional	58
Validación y confiabilidad del instrumento para satisfacción laboral	61
Validación y confiabilidad del cuestionario para el clima organizacional.....	62
Autorización para el desarrollo de la tesis	63
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	64
Reporte turnitin	65
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	66
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	67

Índice de tablas

Tabla 1: Población usuario interno	14
Tabla 2: Clima organizacional por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	19
Tabla 3: Clima organizacional según liderazgo por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	20
Tabla 4: Clima organizacional según innovación, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	21
Tabla 5: Clima organizacional según la recompensa, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	22
Tabla 6: Clima organizacional según confort, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	23
Tabla 7: Clima organizacional según estructura organizacional, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	24
Tabla 8: Clima organizacional según toma de decisiones, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	25
Tabla 9: Clima organizacional según comunicación organizacional, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	26
Tabla 10: Clima organizacional según identidad, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	27
Tabla 11: Clima organizacional según remuneración, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	28
Tabla 12: Clima organizacional según conflicto y cooperación, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	29
Tabla 13: Clima organizacional según motivación, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	30
Tabla 14: Resumen del mayor porcentaje de las 11 dimensiones del clima organizacional.....	31
Tabla 15: Satisfacción laboral por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	32
Tabla 16: Satisfacción laboral según condiciones físicas y/o materiales por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos	33

Tabla 17: Satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas por frecuencia y porcentaje de los usuarios interno.....	34
Tabla 18: Satisfacción laboral según las políticas administrativas por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	35
Tabla 19: Satisfacción laboral según relaciones sociales por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	36
Tabla 20: Satisfacción laboral según el desarrollo personal, por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	37
Tabla 21: Satisfacción laboral según desempeño de tareas por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	38
Tabla 22: Satisfacción laboral según relaciones con la autoridad por frecuencia y porcentaje de los usuarios internos.....	39
Tabla 23: Correlación de Pearson para las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos.....	40

Índice de figuras

Figura 1: Distribución porcentual del clima organizacional de los usuarios internos.....	19
Figura 2: Distribución porcentual del clima organizacional según liderazgo de los usuarios internos.....	20
Figura 3: Distribución porcentual del clima organizacional según innovación de los usuarios internos.....	21
Figura 4: Distribución porcentual del clima organizacional según recompensa de los usuarios internos.....	22
Figura 5: Distribución porcentual del clima organizacional según confort de los usuarios internos.....	23
Figura 6: Distribución porcentual del clima organizacional según estructura organizacional de los usuarios internos.....	24
Figura 7: Distribución porcentual del clima organizacional según toma de decisiones de los usuarios internos.....	25
Figura 8: Distribución porcentual del clima organizacional según comunicación organizacional de los usuarios internos.....	26
Figura 9: Distribución porcentual del clima organizacional según identidad de los usuarios internos.....	27
Figura 10: Distribución porcentual del clima organizacional según remuneración de los usuarios internos.....	28
Figura 11: Distribución porcentual del clima organizacional según conflicto y cooperación de los usuarios internos.....	29
Figura 12: Distribución porcentual del clima organizacional según motivación de los usuarios internos.....	30
Figura 13: Porcentaje de la satisfacción laboral de los usuarios internos.....	32
Figura 14: Porcentaje de la satisfacción laboral según condiciones físicas y/o materiales de los usuarios internos.....	33
Figura 15: Porcentaje de la satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas de los usuarios internos.....	34
Figura 16: Porcentaje de la satisfacción laboral según las políticas administrativas de los usuarios internos.....	35

Figura 17: Porcentaje de la satisfacción laboral según relaciones sociales de los usuarios internos.....	36
Figura 18: Porcentaje de la satisfacción laboral según el desarrollo personal de los usuarios internos.....	37
Figura 19: Porcentaje de la satisfacción laboral según desempeño de tareas de los usuarios internos.....	38
Figura 20: Porcentaje de la satisfacción laboral según relaciones con la autoridad de los usuarios internos.....	39

RESUMEN

En la presente investigación se estudió el clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Puesto de Salud Santa Ana, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Puesto de Salud Santa Ana de José Leonardo Ortiz. Estudio no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional; no probabilístico no aleatorizado, la población estuvo conformada por 25 usuarios internos del Puesto de Salud en el periodo de setiembre a diciembre del 2018, a quienes se les aplicó el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de salud del Perú (EDCO) y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC). En los resultados el 64.5 % refieren que el Clima Organizacional es favorable, y el 3.3 % manifiesta que es totalmente desfavorable. Los usuarios internos están satisfechos en las dimensiones liderazgo (59.05%), innovación (56.19%), recompensa (63.81%), confort (63.49%), estructura organizacional (72.79%), toma de decisiones (71.43%), comunicación organizacional (68.57%), la identidad (75.24%), remuneración (36.90%), conflicto y cooperación (65.08%) y motivación (69.05%). Con respecto a la satisfacción laboral el 52.4% están satisfechos, y el 47.6% están muy satisfechos, en el estudio de los factores se encontró que están en desacuerdo con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativas (39.3%) y en las políticas administrativas (42.9%), y de acuerdo con las relaciones sociales (46.4%), desarrollo personal (55.6%), desempeño de tareas (42.9%) y con las relaciones con la autoridad (57.1%). En la correlación de Pearson se encontró que la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral presentan relación debido que $P=0.00<0.05$. En conclusión, La prueba de correlación de Pearson mostró que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los usuarios internos del Puesto de Salud Santa Ana José Leonardo Ortiz.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, usuario interno.

ABSTRACT

In the present investigation, the organizational climate and job satisfaction of the internal users of the Santa Ana Health Post were studied, whose objective was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the internal users of the Santa Ana Health Post of José Leonardo Ortiz. Non-experimental, quantitative, cross-sectional and correlational study; non-probabilistic non-randomized, the population consisted of 25 internal users of the Health Post in the period from September to December 2018, who were applied the Organizational Climate questionnaire of the Ministry of Health of Peru (EDCO) and the questionnaire of Labor Satisfaction of Sonia Palma (SL-SPC). In the results, 64.5% say that the Organizational Climate is favorable, and 3.3% state that it is totally unfavorable. Internal users are satisfied in the dimensions leadership (59.05%), innovation (56.19%), reward (63.81%), comfort (63.49%), organizational structure (72.79%), decision making (71.43%), organizational communication (68.57%), identity (75.24%), remuneration (36.90%), conflict and cooperation (65.08%) and motivation (69.05%). With regard to job satisfaction, 52.4% are satisfied, and 47.6% are very satisfied, in the study of the factors they found that they disagree with respect to labor and / or remunerative benefits (39.3%) and in the policies administrative (42.9%), and according to social relations (46.4%), personal development (55.6%), task performance (42.9%) and relationships with authority (57.1%). In the Pearson correlation, it was found that the organizational climate variable and the labor satisfaction variable show a relationship because $P = 0.00 < 0.05$. In conclusion The Pearson correlation test showed that the organizational climate is related to the job satisfaction of the internal users of Santa Ana Health Post José Leonardo Ortiz.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, internal user.