



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III
Puente Piedra de EsSalud, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Jaime Esteban Cornejo Rivera

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERU – 2016

Página del jurado

Dr. Arturo Melgar Begazo
Presidente

Mgtr. Miluska Vega Guevara
Secretario

Dr. Roberto Marroquín Peña
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por demostrarme el verdadero valor y superación en la vida.

A mi esposa e hijo que son mi inspiración para continuar superándome en mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

En esta investigación agradezco a mis asesores para la realización de esta tesis especialmente al Dr. Roberto Marroquín Peña por su invaluable apoyo, quien supo guiarme en el desarrollo de mi investigación. Finalmente, a la Universidad César Vallejo por su contribución en el desarrollo del país.

El autor

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

Yo, **Jaime Esteban Cornejo Rivera**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016”, presentada, en 131 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, diciembre del 2016

Br. Jaime Esteban Cornejo Rivera

DNI: 06828237

Presentación

Distinguidos integrantes del jurado

En el marco de las normas de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016”.

El estudio se realizó con la finalidad de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016, para el desarrollo de la investigación se determinó la muestra de 56 trabajadores asistenciales, aplicando procedimientos y técnicas de análisis estadístico para la interpretación de los resultados, que presentamos en la presente investigación, que contribuyan en las futuras investigaciones y la implementación de planes de mejora en las instituciones y organizaciones de salud.

La investigación se estructura en ocho capítulos que a continuación se detalla: El capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; capítulo II Marco Metodológico: considera las variables identificadas en la investigación y las respectivas técnicas y métodos de análisis estadísticos; capítulo III resultados; capítulo IV discusión; capítulo V conclusión; capítulo VI recomendaciones; capítulo VII referencias bibliográficas y capítulo VIII apéndices.

Distinguidos integrantes del jurado, la presente investigación se ha desarrollado contemplando las pautas metodológicas determinadas por la Universidad César Vallejo, y esperamos la aprobación respectiva.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica	19
1.2.1. Fundamentación teórica del clima organizacional	19
1.2.2. Fundamentación teórica de la satisfacción laboral	27
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	38
1.4.1. Problema general	40
1.4.2. Problemas específicos	41
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. Marco metodológico	44
2.1 Variables del estudio	45

2.2	Operacionalización de variables	46
2.3	Metodología	48
2.4	Tipo de estudio	48
2.5	Diseño	49
2.6	Población, muestra y muestreo	50
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8	Métodos de análisis de datos	59
2.9	Consideraciones éticas	60
III.	Resultados	61
IV.	Discusión	79
V.	Conclusiones	86
VI.	Recomendaciones	88
VII.	Referencias	91
VIII.	Anexos	96
	Anexo 1 Matriz de consistencia	97
	Anexo 2 Instrumentos	100
	Anexo 3 Base de datos de la muestra piloto	104
	Anexo 4 Base de datos del estudio de investigación	106
	Anexo 5 Artículo Científico	108
	Anexo 6 Carta de solicitud al CAP III Puente Piedra	121
	Anexo 7 Certificado de validez	123

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1 Clima organizacional	46
Tabla. 2	Operacionalización de la variable 2 Satisfacción laboral	47
Tabla 3	Personal Asistencial	50
Tabla 4	Muestra proporcional del personal del CAP III Puente Piedra 2016	52
Tabla 5	Niveles y rangos de la variable Clima organizacional	55
Tabla 6	Niveles y rangos de la variable Satisfacción laboral	57
Tabla 7	Validez de los instrumentos	58
Tabla 8	Criterio de confiabilidad valores	59
Tabla 9	Estadísticos de confiabilidad	59
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional	62
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión Potencial humano	63
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión Diseño organizacional	64
Tabla 13	Distribución de frecuencias: dimensión Cultura de la organización	65
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción laboral	66
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas y/o materiales	67
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión Beneficios laborales y remunerativos	68
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la dimensión Políticas administrativas	69
Tabla 18	Distribución de frecuencias de la dimensión Relaciones sociales	70
Tabla 19	Distribución de frecuencias de la dimensión Desarrollo personal	71
Tabla 20	Distribución de frecuencias de la dimensión Desempeño de tareas	72
Tabla 21	Distribución de frecuencias de la dimensión Relación con la Autoridad	73
Tabla 22	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: clima organizacional y satisfacción laboral	74

Tabla 23	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: potencial humano y satisfacción laboral	76
Tabla 24	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: diseño organizacional y satisfacción laboral	77
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: cultura de la organización y satisfacción laboral	78

Lista de Figuras

Figura 1. Niveles de la variable Clima organizacional	62
Figura 2. Niveles de la variable Potencial humano	63
Figura 3. Niveles de la dimensión Diseño organizacional	64
Figura 4. Niveles de la dimensión Cultura de la organización	65
Figura 5. Niveles de la variable Satisfacción laboral	66
Figura 6. Niveles de la dimensión condiciones físicas y/o materiales	67
Figura 7. Niveles de la dimensión beneficios laborales y remunerativos	68
Figura 8. Niveles de la dimensión Políticas administrativas	69
Figura 9. Niveles de la dimensión Relaciones sociales	70
Figura 10. Niveles de la dimensión Desarrollo personal	71
Figura 11. Niveles de la dimensión Desempeño de tareas	72
Figura 12. Niveles de la dimensión Relación con la Autoridad	73

Resumen

La investigación que tiene como título “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016”, la investigación partió del problema general ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016?, cuyo objetivo general fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016.

El tipo de investigación desarrollada fue básica, no experimental y de corte transversal correlacional, el establecimiento de salud cuenta con una población de 66 trabajadores asistenciales, y sobre la base de dicha población se ha determinado una muestra de 56 trabajadores asistenciales. Se aplicó como instrumento una encuesta de clima organizacional y otra encuesta de satisfacción laboral, los cuestionarios se han validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach para Clima organizacional = 0,857 y para Satisfacción laboral = 0,846, considerando que las dos variables son cualitativas se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman resultando $r = 0.941^{**}$ lo que se interpreta al 99% a dos colas, que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como correlación muy alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$).

En conclusión, se determinó que: Existe relación significativa entre las clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Atención Primaria – CAP III Puente Piedra de EsSalud, 2016.

Palabras clave: Clima Organizacional – Satisfacción laboral

Abstract

The research entitled "Organizational climate and job satisfaction of the care staff in the Primary Care Center - CAP III Puente de EsSalud, 2016", the research started with the general problem "To what extent does the organizational climate relate to satisfaction Of the care staff at the Primary Health Care Center - CAP III Puente de EsSalud, 2016 ?", whose general objective was to establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the care staff at the Primary Care Center - CAP III Puente Stone of EsSalud, 2016. ".

The type of research developed was basic, non-experimental and correlational cross-sectional, the health establishment has a population of 66 care workers, and based on this population has been determined a sample of 56 care workers. An organizational climate survey and a job satisfaction survey were applied as an instrument, the questionnaires were "validated by expert judgment and their reliability was determined using the Cronbach Alpha test" for Organizational climate = 0.857 and for Work satisfaction = 0.846, considering that the two variables are qualitative, the nonparametric Rho of Spearman test was applied, resulting in $r = 0.941^{**}$ which is interpreted at 99% to two tails, that the correlation is significant at the 0.01 bilateral level, interpreted as Very high correlation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$).".

In conclusion, it was determined that: There is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of the health care staff in the Primary Care Center - CAP III Puente de EsSalud, 2016.".

Keywords: Organizational Climate - Job Satisfaction