



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y satisfacción laboral en la micro red de salud San Martín de Porres en Villa el Salvador, 2015”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES

Br. Alberto Víctor Canorio Cárdenas

Br. Pablo Julio Pérez Mendoza

ASESOR:

Mgtr. Sánchez Coronel Danilo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ -2015

Dedicatoria

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda la educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios y a nuestros profesores, personas de gran sabiduría, quienes han compartido sus conocimientos y poder a llegar al punto donde nos encontramos.

A nuestras familias porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo, y el tiempo que les correspondía para hacer de nosotros mejor persona.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, los autores presentamos el trabajo de investigación clima organizacional y satisfacción laboral en la micro red de salud San Martín de Porres en Villa el Salvador, 2015” con motivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

La investigación está dividida en seis capítulos, en el capítulo I se presenta el planteamiento del problema donde se plantea la justificación y el planteamiento del problema en sí, formulándose los problemas general y específicos, además formulan el objetivo general y específico. En el capítulo II se expresa el marco referencial, donde se describen los antecedentes nacionales e internacionales así como también el marco teórico. En el capítulo III, hipótesis y variables, se definen las variables y su Operacionalización, se formulan las hipótesis, se identifican las variables de estudio con su respectivo cuadro de operacionalización. En el capítulo IV marco metodológico, se plantea el tipo, diseño de investigación, métodos, se identifica la población y muestra de estudio, se detallan las técnicas y los instrumentos y además las fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos teóricos utilizados. En el capítulo V se hace una descripción de los resultados y contrastación de la hipótesis. En el capítulo VI, este capítulo es el más importante donde se presentan la discusión de los resultados obtenidos. En los apartados finales tenemos las conclusiones y las recomendaciones, para finalmente presentar las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Los autores.

Índice

Páginas preliminares	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I Planteamiento del problema	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Justificación, relevancia y contribución	20
1.3.1 Teórica	20
1.3.2 Practica	21
1.3.3 Social	21
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
II Marco referencial	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes nacionales	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	28
2.2 Marco teórico	31
2.3 Perspectiva teórica	48

III Hipótesis y variables	50
3.1 Hipótesis	51
3.1.1 Hipótesis general	51
3.1.2 Hipótesis específicas	51
3.2 Identificación de variables	52
3.3 Definición de variables	52
3.3.1 Conceptual	52
3.3.2 Operacional	53
3.4 Operacionalización de variables	53
IV Marco metodológico	55
4.1 Tipo de investigación	56
4.2 Población, muestra y muestreo	57
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	60
4.6 Procedimientos de recolección de datos	60
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	60
4.8 Aspectos éticos	61
V Resultados	63
5.1 Presentación de resultados	64
5.2 Contrastación de hipótesis	72
VI Discusión	78
Conclusiones	81
Recomendaciones	82
Referencias bibliográficas	83
Anexos	86

Índice de tablas

Tabla N°1 Operacionalización de la variable clima organizacional	53
Tabla N°2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	54
Tabla N°3 distribución de la población sujeta de estudio	57
Tabla N°4 Escala de correlación según el rango de valores.	61
Tabla N°5 tabla de contingencia entre satisfacción laboral y clima organizacional	64
Tabla N°6 tabla de contingencia entre autorrealización y satisfacción laboral	65
Tabla N°7 tabla de contingencia entre involucramiento y satisfacción laboral	66
Tabla N°8 tabla de contingencia entre supervisión y satisfacción laboral	68
Tabla N°9 tabla de contingencia entre comunicación y satisfacción laboral	69
Tabla N°10 tabla de contingencia entre condiciones laborales y satisfacción laboral	71
Tabla N°11 correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	73
Tabla N°12 correlación entre autorrealización y satisfacción laboral	74
Tabla N°13 correlación entre involucramiento y satisfacción laboral	75
Tabla N°14 correlación entre supervisión y satisfacción laboral	76
Tabla N°15 correlación entre comunicación y satisfacción laboral	77
Tabla N°16 correlación entre condiciones laborales y satisfacción laboral	78

Índice de gráficos y figuras

Grafico 1: grafico del diseño de la tesis	57
Grafico 2: relación entre clima y satisfacción laboral	64
Grafico 3: relación entre autorrealización y satisfacción laboral	65
Grafico 4: relación entre involucramiento y satisfacción laboral	67
Grafico 5: relación entre supervisión y satisfacción laboral	68
Grafico 6: relación entre comunicación y satisfacción laboral	70
Grafico 7: relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral	71

Resumen

La presente investigación estudia la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la micro red de Salud San Martín de Porres, 2015. El propósito del mismo, consiste en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral de los trabajadores de la micro red de salud San Martín de Porres en Villa el Salvador en el año 2105, así como la relación existente entre ambas variables. El estudio se basó en los fundamentos teóricos de Forehand y Gilmer para el clima laboral y Hackman y Oldham respecto a satisfacción laboral.

Es un estudio básico correlacional, de diseño no experimental, transversal, la muestra de estudio está conformada por 103 trabajadores, que laboran en la Institución, se utilizó como técnica la encuesta, y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios elaborados y validados por la Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo.

Se encontró como resultados una asociación lineal estadísticamente significativa, moderada y directa (Spearman = 0.638, nivel de significancia=0.000), entre el clima laboral y la satisfacción laboral, así como también correlación directa, positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de la variable clima organizacional y satisfacción laboral, así se observó correlación entre las dimensiones: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Palabras Claves: Clima laboral, Satisfacción laboral, micro red de salud.

Abstract

This research studies the organizational climate and job satisfaction in the micro network of health San Martin de Porres, 2015. The purpose of it is to determine the levels of organizational climate and job satisfaction as well as the relationship between the two variables. The study has based on the theoretical foundations of Forehand and Gilmer for the working environment and Hackman and Oldham regarding job satisfaction.

It is a basic study correlational, non- experimental, cross-sectional design, the study sample consists of 103 workers, working in the institution, was used as technical survey, and the instruments used were two questionnaires developed and validated by the Lic . psc . Palma Sonia Carrillo.

It was found as statistically significant results, moderate and direct linear association (Spearman = 0.638, significance level = 0.000). Between the score of job satisfaction and work environment, as well as direct, positive and statistically significant correlation between the size of the self-realization, involvement, monitoring, communication and working conditions with the scores for job satisfaction: Variable organizational climate and job satisfaction, and correlation between dimensions is observed. We recommend performing qualitative studies to better socio anthropological understanding of climate and job satisfaction in the micro network of San Martin de Porres Health.

Keywords: Work environment, job satisfaction and micro health network.