



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un
Establecimiento de Salud Estatal: Centro de Salud I – 3
de Yurimaguas – Perú en el 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Zumaeta Saavedra Enrique Uless

ASESOR

Dr. Juárez Díaz, Juan Rafael

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



.....

Dr. Barbarán Mozo Hipólito Percy

Presidente



.....

Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo

Secretario



.....

Dr. Juárez Díaz Juan Rafael

Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres, quienes son el motivo que tengo, para seguir creciendo como profesional y continuar con mis metas en la vida.

Enrique

AGRADECIMIENTO

A mis padres Juan y Rocío, por todo el apoyo que me han brindado para realizar los estudios de pre-grado y los ánimos para seguirlos en el post-grado. Asimismo, a las Magister en Salud Pública Dra. Graciela Meza Sánchez y la Lic. Enf. Wilma Selva Casanova Rojas por el impulso y los ánimos para realizar esta investigación, y sus consejos al momento de revisar el proyecto de investigación. De manera especial, el personal de salud que labora en el C.E.M.I. ACLAS Aguamiro por su apoyo para poder realizar las encuestas. Con gratitud, a la gerencia del C.E.M.I. ACLAS Aguamiro por permitirme asistir a las clases de la maestría sin poner dificultades al no acudir a laborar los días sábados y a la Dirección de Red De Salud Alto Amazonas por permitirme asistir a las clases de la maestría.

Enrique

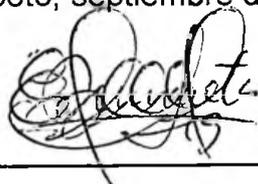
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Enrique Uless Zumaeta Saavedra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43757928, con la tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de Salud Estatal, Centro de Salud I – 3 de Yurimaguas – Perú en el 2015*". Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 4) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, 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 falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, septiembre del 2015



Br. Enrique Uless Zumaeta Saavedra

DNI N° 43757928

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Centro de Salud I – 3 de Yurimaguas – Perú en el 2015" con la finalidad de determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento de salud del estado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema	21
1.1.1. Problema general	23
1.1.2. Problemas específicos	23
1.2. Hipótesis	23
1.2.1. Hipótesis general.....	23
1.2.2. Hipótesis específicas.....	23
1.3. Objetivos.....	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
II. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Variables.....	25
2.1. Operacionalización de variables	26
2.2. Metodología	27
2.3. Tipos de estudio.....	27
2.4. Diseño	27
2.5. Población, muestra y muestreo.....	27
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28

2.7. Métodos de análisis de datos.....	29
2.8. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44
Anexo 01: Matriz de consistencia	45
Anexo 02: Instrumento de Recolección de datos	46
Anexo 03: Ficha de Validación de Expertos.....	49

RESUMEN

La presente investigación responde a la pregunta ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un centro de salud I-3 de Yurimaguas? para lo cual, se planteó el siguiente objetivo, determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento de salud del estado.

Esta tesis fue un estudio cuantitativo, de tipo correlacional, en la que se evaluó a 32 trabajadores de salud a los que se aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional de Koys & Decottis y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia, utilizados en otras investigaciones, ambos manejan un formato de respuesta de Likert de cinco puntos. Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los cinco elementos de cada escala. Se dio uso al coeficiente de correlación r de Pearson, para ver la asociación estadística entre las variables de estudio.

Los resultados evidencian que el clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL) en esta investigación tienen relación estadísticamente significativa ($r=0.772$), encontrándose además que el factor del CO que influye en SL es el Entorno Físico ($r = 0.77$) y el factor de SL que influye en el CO es la satisfacción con la participación en las decisiones ($r = 0.67$). Se llega a la conclusión de que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción en el Trabajo, Organización y Administración, Cultura Organizacional, Toma de Decisiones

ABSTRACT

This research wing questions answered: What is the relationship between organizational climate and job satisfaction among workers in a health center I-3 of Yurimaguas? for which, the next goal arises: To determine the relationship of organizational climate and job satisfaction in lockers of a state health facility.

This thesis was a correlational quantitative study in which 32 health workers whom Questionnaire Organizational Climate Koys & Decottis and Satisfaction Questionnaire Labor S20 / 23 was applied was evaluated Melia and Peiro the University of Valencia, used in other research, both handle a Likert response format of five points. ESCA valuations are obtained by-the total sum of the values of the five elements of each scale. Use the correlation coefficient r of Pearson he came to see the statistical association between the study variables.

The results show that organizational climate (CO) and welcome the-paths (SL) in this research are statistically significant relationship ($r = 0.772$), also it was found that the CO factor influencing SL is the Physical Environment ($r = 0.77$) and SL factor influencing the CO is the satisfaction with participation in decisions ($r = 0.67$). It concludes that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Organization and Management, Organizational Culture, Decision Making