



Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del
Personal de Corporación Boticas Perú, Villa María del
Triunfo, Noviembre 2015

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

AUTOR:

Br. Pacheco Ramirez, Delia Sabina

ASESOR:

Mgtr. Caycho Valencia Félix

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

Dr. William Campos Ardiles

Presidente

Mgtr. Rosanna Torres Prada

Secretaria

Mgtr. Félix Caycho Valencia

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y todas sus bendiciones.

A mi esposo James por su apoyo incondicional y motivación constante hacia el cumplimiento de mis logros personales y profesionales.

A mis hijas Viviana y Valeria, por su comprensión ternura y cariño.

A mis padres por sus consejos necesarios para mi crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO:

A James, mi amado esposo, por la paciencia y apoyo incondicional.

A mis hijas Viviana y Valeria por ser mi motor de vida.

A la Sra. Nelly Salcedo gerente de la corporación por darme las facilidades para realizar mi trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Delia Sabina Pacheco Ramírez, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10092325 con la tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción Laboral del personal de Corporación Boticas Perú, Villa María del Triunfo, noviembre 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. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. 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 portes a la realidad investigada.

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

Lima,marzo del 2016

.....

Delia Sabina Pacheco Ramirez

DNI 10092325

PRESENTACION

Cumpliendo con las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud presento el siguiente trabajo:

“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de corporación boticas Perú, Villa María del Triunfo, noviembre 2015”. Esta investigación, tiene como finalidad de determinar si existe relación significativa entre ambas variables y con los resultados obtenidos poder brindar aportes para una mejora continua en el sector salud. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

LA AUTORA

ÍNDICE	Pág.
CARATULA	
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Lista de tablas	IX
Lista de figuras	XIII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
I. INTRODUCCION	17
1.1 Antecedentes	19
1.2 Justificación	38
1.3 Problema	39
1.4 Hipótesis	40
1.5 Objetivos	43
II. MARCO METODOLOGICO	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipos de estudio	48
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50

2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	51
2.8 Métodos de análisis de datos	53
2.9 Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	97

Lista de tablas

		Pág
Tabla 1	<i>Operacionalización de variables</i>	47
Tabla 2	<i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional, del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	56
Tabla 3	<i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional, en la dimensión cultura organizacional del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	57
Tabla 4	<i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional, en la dimensión diseño organizacional del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	58
Tabla 5	<i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional, en la dimensión potencial humano del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	59
Tabla 6	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	60
Tabla 7	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	61
Tabla 8	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	62

Tabla 9	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	63
Tabla 10	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión oportunidad de progreso del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	64
Tabla 11	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	65
Tabla 12	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	66
Tabla 13	<i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	67
Tabla 14	<i>Prueba de normalidad</i>	68
Tabla 15	<i>Coefficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	69

Tabla 16	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión trabajo actual de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	70
Tabla 17	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión trabajo en general de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	71
Tabla 18	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión interacción con el jefe de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo. Noviembre 2015</i>	72
Tabla 19	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión oportunidad de progreso de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo. Noviembre 2015</i>	73
Tabla 20	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión remuneraciones e incentivos de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015</i>	74
Tabla 21	<i>Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo,</i>	75

Noviembre 2015

Tabla 22 *Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión ambiente de trabajo de la variable satisfacción laboral del personal de la corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015* 76

Lista de figuras

		Pág.
<i>Figura 1</i>	Distribución porcentual de la variable clima organizacional del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	56
<i>Figura 2</i>	Distribución porcentual de la variable clima organizacional en la dimensión cultura organizacional del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015.	57
<i>Figura 3</i>	Distribución porcentual de la variable clima organizacional en la dimensión diseño organizacional del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	58
<i>Figura 4</i>	Distribución porcentual de la variable clima organizacional en la dimensión potencial humano del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	59
<i>Figura 5</i>	Distribución porcentual de la variable Satisfacción laboral del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	60
<i>Figura 6</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	61
<i>Figura 7</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	62

<i>Figura 8</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato del personal de corporación Boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	63
<i>Figura 9</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión oportunidad de progreso del personal en corporación boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015.	64
<i>Figura 10</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos del personal en corporación boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015.	65
<i>Figura 11</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo del personal en corporación boticas Perú Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	66
<i>Figura 12</i>	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo del personal en corporación boticas Perú. Villa María del Triunfo, Noviembre 2015	67

RESUMEN

En la corporación Boticas Perú se observa conductas que no corresponden a situaciones laborales asertivas, como respuestas inadecuadas, conflictos entre compañeros, con el equipo de trabajo y por ende situaciones de insatisfacción e ineficiencia, permitiendo que no haya un buen desarrollo de los mismos como la comunicación, la armonía, el progreso, es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal establecer la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal que labora en la Corporación Boticas Perú durante el periodo del mes de noviembre.

El presente estudio de diseño no experimental descriptivo cuantitativo, es de tipos correlacional transversal, con muestreo no probabilístico intencional; para medir la variable Clima Organizacional se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario debidamente validado por el Ministerio de Salud, con escala de Likert, que consta de treinta y cuatro preguntas, y para medir la variable Satisfacción Laboral se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario también debidamente validado por el Ministerio de salud, con escala de Likert, que consta de veintidós preguntas. Para el análisis de datos se tabulo los datos por Microsoft Excel 2010 y el Programa Estadístico SPSS versión 22.

Como resultado en la investigación se encontró que existe una correlación moderada y directa de ($r= 0.445$) entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal en Corporación Boticas Perú, 2015, con un nivel de significancia de $p < 0,05$ ($p= 0,038$) por lo tanto existe relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Corporación Boticas Perú.

Palabras clave: Clima organizacional- satisfacción laboral.

ABSTRACT

In corporate behaviors that do not correspond to activities as work situations noted, as inadequate responses, peer conflict, with the team and therefore situations of dissatisfaction and inefficiency, allowing no good development of the same as communication, harmony, progress, which is why this paper titled entitled Organizational Climate and Job Satisfaction of staff in Boticas Peru Corporation, Its main objective is to establish the relationship between organizational climate and job satisfaction personnel working in Boticas Peru Corporation during the period of November. This descriptive study of quantitative non-experimental design is correlational cross rates, no probabilistic intentional, conducted on a sample of twenty people. To measure the organizational climate variable technique and questionnaire survey instrument duly validated by the Ministry of Health was used, with Likert scale, consisting of thirty-four questions, and to measure the variable Job Satisfaction survey technique was used and questionnaire instrument also duly validated by the Ministry of Health, with Likert scale, consisting of twenty questions. For data analysis tabulate the data by Microsoft Excel 2010 and SPSS 21 statistical program. As a result research has found that there is a high correlation ($r = 0.445$) between organizational climate and job satisfaction Boticas Corporation staff in Peru, 2015, with a significance level of $p < 0.05$ ($p = 0.038$) therefore there is a positive relationship between climate job satisfaction and organizational staff Boticas Peru Corporation.

Keywords: Organizational climate, job satisfact