



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED DE SALUD PEDRO RUIZ
GALLO- AMAZONAS. 2014-2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Bardales Vega, Wigmara

Br. Vilcarromero Servan, Maria Antonieta.

ASESORA:

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

CHACHAPOYAS – PERU

2015

PAGINA DEL JURADO

DR. HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE

PRESIDENTE

DRA. CAJAN VILLANUEVA MARINA

SECRETARIA

DRA. ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA

VOCAL

DECLARACION JURADA

YO, Wigmara Bardales Vega, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40359588, con la tesis titulada: Satisfacción laboral del usuario interno y clima organizacional en la Micro Red de Salud Pedro Ruíz Gallo – Amazonas. 2014-2015.

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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; 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 lo tanto los resultados que se presentan 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 algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Chachapoyas, Enero de 2016



Wigmara Bardales Vega

DNI: 40359588

DECLARACION JURADA

YO, Maria Antonieta Vilcarromero Servan, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10154295, con la tesis titulada: Satisfacción laboral del usuario interno y clima organizacional en la Micro Red de Salud Pedro Ruíz Gallo – Amazonas. 2014-2015.

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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; 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 lo tanto los resultados que se presentan 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 algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Chachapoyas, Enero de 2016



Maria Antonieta Vilcarromero Servan

DNI: 10154295

DEDICATORIA

A mis padres queridos, mi amado esposo, por cada día, por su confianza y amor, Gracias Dios por mi familia.

Wigmara

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos, a mi querida madre e hijo por la fortaleza y el apoyo que me brindan, para mi superación profesional.

Maria Antonieta

Agradecimiento

Habiendo dedicado esfuerzo y perseverancia en el presente estudio de investigación, damos gracias a Dios por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente, por aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Nuestro agradecimiento al Rector de la Universidad César Vallejo - Sede Chachapoyas, personal directivo, docente y administrativo de la universidad, ya que dentro de los ámbitos que a cada uno le competen nos han colaborado sin poner ningún impedimento.

Nuestro agradecimiento especial a la Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas por la colaboración, paciencia, consejo, ánimo y por los momentos en los que más que una profesora se comportó como una amiga, en fin, por su invaluable amistad y conocimientos que nos brinda desde el día en que nos conocimos.

Al Jefe, personal asistencial y administrativo de la Micro Red de Salud Pedro Ruiz Gallo - Amazonas; personas que desde el primer momento nos brindaron todo el apoyo, colaboración y cariño sin ningún interés, pudiendo afirmar que han estado a nuestro lado cada día durante el tiempo del trabajo de campo.

Agradecemos hoy y siempre a nuestra familia, porque a pesar de no estar presentes físicamente, se que procuran nuestro bienestar desde el lugar en donde se encuentren, y está claro que si no fuese por el esfuerzo realizado por ellos, nuestros estudios de maestría no hubiesen sido posible.

Las autoras

Presentación

Señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal Determinar la relación entre la satisfacción laboral del usuario interno y clima organizacional en la Micro Red de salud Pedro Ruiz Gallo - Amazonas. 2014 - 2015.

En este proceso de mejoramiento y búsqueda de la calidad total en los servicios de salud, asumir el reto de mejorar los niveles de satisfacción laboral del usuario y por ende o por consecuencia el clima organizacional de una institución de salud tomando en cuenta cómo intermediar para solucionar el problema de insatisfacción laboral y un clima organizacional por mejorar, que pueda unir a los trabajadores en la persecución de un propósito significativo, se ha convertido en un verdadero reto para las autoridades del Ministerio de Salud.

Por ello, debemos diagnosticar el grado de satisfacción laboral del usuario interno y clima organizacional, así como identificar los factores determinantes de los mismos, en la Micro Red de salud Pedro Ruiz Gallo - Amazonas. 2014-2015, pues, la satisfacción laboral y el clima organizacional son elementos constitutivos del mejoramiento de la calidad de la salud, especialmente en situaciones que requieren cambio, principalmente en nuestro país donde se fomenta los procesos de inclusión social.

En base de lo antes mencionado realizamos esta investigación y formulamos este informe; esperando que el presente trabajo sirva de soporte para investigaciones futuras.

Las autoras.

Índice

	Pág.
Página del Jurado.....	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Justificación.....	20
1.4. Antecedentes.....	21
1.4.1. Internacionales	21
1.4.2. Nacionales	23
1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. General.....	25
1.5.2. Específico.....	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico.....	27
2.1.1. Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg 1968.....	27
2.1.2. Las Teorías X y Y 1960.....	30
2.1.3. Clayton Alderfer 1972.....	33
2.1.4. Max Neef Elizalde Horenhay 1986.....	33
2.2. Dimensiones del Clima Organizacional.....	35
2.3. Liderazgo.....	37
2.3.1. Influencia de los tipos de liderazgo.....	37

2.4.	Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	40
2.5.	Marco Conceptual.....	42

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Metodología.....	48
3.1.1.	Tipo de estudio.....	48
3.1.2.	Diseño de estudio.....	48
3.2.	Hipótesis.....	49
3.3.	Variables.....	49
3.4.	Definición conceptual.....	49
3.5.	Definición operacional.....	49
3.6.	Población, muestra y muestreo.....	52
3.6.1.	Población.....	52
3.6.2.	Muestra.....	52
3.6.3.	Criterios de inclusión.....	52
3.6.4.	Criterios de exclusión.....	52
3.7.	Método de investigación.....	52
3.8.	Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	53
3.8.1.	Técnicas de gabinete.....	53
3.8.2.	Técnicas de campo.....	53
3.9.	Método de análisis de datos.....	54

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción de los resultados.....	56
4.1.1.	Satisfacción laboral del usuario interno.....	57
4.1.2.	Clima organizacional.....	63
4.2.	Discusión.....	70
4.3.	Conclusiones.....	71
4.4.	Sugerencias.....	72

CAPÍTULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
ANEXOS.....	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables satisfacción laboral del usuario y del clima organizacional.....	Pág. 50
Tabla 2: Operacionalización de las variables satisfacción laboral del usuario y del clima organizacional.....	51
Tabla 3: Número de trabajadores según grupo ocupacional.....	56
Tabla 4: Resumen de resultados generales de satisfacción laboral del usuario interno	65
Tabla 5: Resumen de resultados generales del clima organizacional.....	66
Tabla 6: Priorización de dimensiones de la satisfacción laboral del usuario interno	67
Tabla 7: Priorización de dimensiones del clima organizacional.....	67
Tabla 8: Test chi cuadrado – correlación de variables satisfacción del usuario interno y clima organizacional	68
Tabla 9: Clima organizacional vs. Satisfacción del usuario interno.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1: satisfacción laboral del usuario interno según trabajo actual. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014- 2015.....	57
Grafico 2: satisfacción laboral del usuario interno según trabajo en general. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014- 2015.....	58
Grafico 3: satisfacción laboral del usuario interno según interacción con el Jefe inmediato. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	58
Grafico 4: satisfacción laboral del usuario interno según oportunidades de progreso. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	59
Grafico 5: satisfacción laboral del usuario interno según remuneración e incentivos. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	60
Grafico 6: satisfacción laboral del usuario interno según interacción con los compañeros de trabajo. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	61
Grafico 7: satisfacción laboral del usuario interno según ambiente de trabajo. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	61
Grafico 8: Clima organizacional según cultura de la organización. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	63
Grafico 9: Clima organizacional según diseño organizacional. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	63
Grafico 10: Clima organizacional según potencial humano. MR. Pedro Ruiz Gallo. 2014-2015.....	64
Grafico 11: Test Chi cuadrado – correlación de variables Satisfacción del usuario interno y Clima organizacional. Micro Red de salud Pedro Ruíz Gallo. 2014- 2015	68

RESUMEN

La gestión en la salud para lograr la calidad como exigencia de la sociedad actual, se ha visto afectada por un conjunto de variables internas y externas que exigen cambios significativos. En este proceso de mejoramiento y búsqueda de la calidad total, asumir un nuevo estilo de gestión capaz de elevar los niveles de satisfacción laboral de los usuarios y de mejorar el clima organizacional dentro de una institución que ofrece servicios de salud tomando en cuenta cómo intermediar para solucionar un problema, que pueda unir a jefes y trabajadores en la persecución de un propósito significativo, se ha convertido en un verdadero reto de la dirección de salud. En este contexto, diagnosticar y determinar los factores determinantes para elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, así como mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Pedro Ruiz – Amazonas, permitirá desde una perspectiva de calidad total, impulsar la eficacia institucional, la satisfacción y la motivación de todos los integrantes.

El estudio se realizó con los trabajadores profesionales, técnicos y administrativos de la Micro Red de Salud de Pedro Ruiz – Amazonas que son un total de 60. Para la recolección de información se empleó como instrumentos encuestas para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios y el clima organización.

Los resultados evidencian que existe correlación entre la Satisfacción Laboral del Usuario Interno y el Clima Organizacional en la Micro Red de Salud Pedro Ruiz Gallo – Amazonas. 2014 – 2015 y que existe una correlación positiva Alta de 0,76 entre el Clima organizacional y La satisfacción laboral de usuario, lo que quiere que a mayor clima mayor satisfacción y/o viceversa. Los factores determinantes por el grado de relación de la satisfacción laboral y el Clima organizacional en la Micro Red de Salud Pedro Ruiz Gallo - Amazonas. 2014 – 2015. Son las remuneraciones, incentivos y el ambiente de trabajo con los jefes y compañeros de trabajo.

Palabras claves: satisfacción laboral , clima organizacional.

ABSTRACT

The health management to achieve quality as a requirement of today's society has been affected by a set of internal and external variables that require significant changes. In this search process improvement and total quality, assume a new management style can laborers raise levels of user satisfaction and improve organizational climate within an institution that provides health services considering how to mediate solve a problem that can unite leaders and workers in the pursuit of a meaningful purpose, it has become a real challenge for health management. In this context, diagnose and identify the determinants to raise levels of user satisfaction factors and improve organizational climate of the workers of the Red Micro Health Pedro Ruiz - Amazonas, will allow a perspective of total quality, boost organizational effectiveness, satisfaction and motivation of all members.

The study was conducted with professional, technical and administrative workers Micro Health Network Pedro Ruiz - Amazonas are a total of 60. For data collection was used as instruments surveys to determine levels of user satisfaction and organization climate.

The results show that there is a correlation between job satisfaction Internal User and Organizational Climate Network Health Micro Pedro Ruiz Gallo - Amazonas. 2014 - 2015 and that there is a positive correlation Alta 0.76 between organizational climate and job satisfaction user, which means that the higher the climate greater satisfaction and / or vice versa. Amazon - The determinants of the degree of relationship of job satisfaction and organizational climate in the Red Micro Pedro Ruiz Gallo health factors. 2014 - 2015. Son salaries, incentives and working environment with bosses and coworkers.

Keywords: job satisfaction, organizational climate.