



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ,  
2015.**

**PARA OPTENER EL GRADO DE MAGISTER EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. SALAZAR RACHO, LOYOLA YUDITH

**ASESORA**

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

*A mi madre Genoveva, a mi esposo Armando y a mi hija Gabriela, que con su amor, apoyo e infinita comprensión hicieron que continué en el camino de la preparación personal.*

**Yudith**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo manifestar mi agradecimiento a todos los profesores de Post Grado de la Universidad César Vallejo, mención en Gestión Pública, que hicieron posible la culminación satisfactoria de mis estudios.

Manifiesto mi agradecimiento especial a mi asesora Dra. Arbulú Pérez Vargas, Carmen Gabriela, quien, con su paciencia, su atenta y cuidadosa orientación, su actitud motivadora y crítica, sus consejos oportunos, su disposición permanente y apoyo, contribuyó a la culminación satisfactoria de la presente investigación.

**El autor**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado Calificador, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública y con la seguridad de su alto criterio profesional y ético, confiamos en que se reconozcan los esfuerzos realizados con dedicación para la culminación del presente trabajo de investigación; esperamos sus valiosas sugerencias para enriquecerlo, el cual nos permite lograr los objetivos que se han plasmado en la presente tesis.

La presente tesis titulada: Satisfacción del usuario interno y clima organizacional en el Centro de Salud Santa Cruz, 2015., se ha realizado con dedicación y esfuerzo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

## INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCION.....	X
<b>I. PROBLEMAS DE INVESTIGACION.....</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Antecedentes.....	16
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1 General.....	18
1.5.2 Especifico.....	18
<b>II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Marco teórico.....	19
2.1.1. Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer.....	20
2.2 Marco conceptual.....	28
<b>III. MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>29</b>
3.1 Hipótesis.....	30
3.2 Variables.....	31
3.2.1 Definición conceptual.....	31
3.2.2 Definición operacional.....	31
3.3 Metodología.....	33
3.3.1 Tipos de estudio.....	33
3.3.2 Diseño.....	33
3.4 Población y muestra.....	34

3.5	Método de investigación.....	35
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7	Métodos de análisis de datos.....	37
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
4.1.	Descripción.....	39
4.2.	Discusión.....	44
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
5.1	Conclusiones.....	46
5.2.	Sugerencias.....	47
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>48</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlaciones entre clima organizacional y satisfacción del usuario.....	39
Tabla 2: Clima organizacional del usuario interno en el centro de salud santa cruz.....	42
Tabla 3. correlaciones entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Santa Cruz.....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Correlaciones entre clima organizacional y satisfacción del Usuario	40
Figura 2: Satisfacción del personal.....	41
Figura 3: Nivel de satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Santa Cruz.....	42

## RESUMEN

El presente informe de investigación titulado: Satisfacción del usuario interno y clima organizacional en el Centro de Salud Santa Cruz, 2015., se inició con el diagnóstico de la situación actual, donde se identificó que no existe un clima organizacional adecuado y por lo no es apropiado para el usuario interno del Centro de Salud Santa Cruz. Ante esta situación se formuló el siguiente problema: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario interno y el clima organizacional en el Centro de Salud Santa Cruz, 2015? El Objetivo General se planteó de la siguiente manera: Determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario interno y el clima organizacional en el Centro de Salud Santa Cruz, 2015. El tipo de investigación fue Cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, cuyo diseño de investigación fue correlacional de asociación entre variables y predictivo con un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 35 profesionales de la salud del Centro de Salud Santa Cruz. Como instrumentos se utilizaron el cuestionario sobre Clima Organizacional, basado en la teoría de Litwin y Stringer y la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, del Ministerio de Salud del Perú. Se concluyó: Se comprobó la hipótesis general que plantea que el Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario interno del Centro de Salud Santa Cruz; Se relacionan significativamente, usuario interno en el Centro de Salud Santa Cruz denota satisfacción y el clima organizacional en el Centro de Salud Santa Cruz denota satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción, usuario interno, clima organizacional.

## **ABSTRACT**

This research report entitled internal user satisfaction and organizational climate in Santa Cruz Health Center, 2015, began with the diagnosis of the current situation, where it was identified that there is not appropriate organizational climate and is therefore adversely affecting domestic user of Santa Cruz Health Center. In response, the following problem was formulated: Is there a relationship between internal user satisfaction and organizational climate in Santa Cruz Health Center, 2015? The general objective was posed as follows: To determine the relationship between internal user satisfaction and organizational climate in Santa Cruz Health Center, 2015. The research was quantitative, descriptive, cross-sectional correlational, whose design research was correlational and predictive association between variables with one group. The sample consisted of 35 health professionals Health Center Santa Cruz. As instruments questionnaire on organizational climate, based on the theory of Litwin and Stringer and Staff Satisfaction Survey of Health, the Ministry of Health of Peru were used. The conclusion: the general hypothesis that the Organizational Climate and internal User Satisfaction Health Center Santa Cruz, was found significantly related. The level of internal user satisfaction in the Santa Cruz Health Center indicates the level of satisfaction and organizational climate in Santa Cruz Health Center indicates satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, internal user, organizational climate.