



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y satisfacción laboral del
personal de salud de la Microred Jaime Zubieta en San
Juan de Lurigancho, en el año 2014**

**Tesis para obtener el grado académico de:
Magister en Gestión de Servicios de Salud**

Autor:

Br. María Elena Esquivel Vera

Asesor:

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD.

Sección

Maestría en gestión de Servicios de Salud

Línea de Investigación

Gestión de servicios de salud

Lima – Perú

2014

Página del Jurado

MAG. SEBASTIAN SANCHEZ DIAZ

Presidente

MAG. JANNET MARIBEL FLOREZ IBARRA

Secretario

DR. ING. OSCAR RAFAEL GUILLEN VALLE PhD.

Vocal

Declaración Jurada

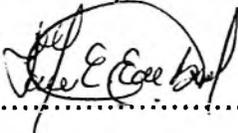
Yo, María Elena Esquivel Vera, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 29614317, con la tesis titulada "Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Jaime Zubieta en San Juan de Lurigancho, en el año 2014".

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 plagiado; 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 aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lugar y fecha: Lima, 06 de... Diciembre del 2014

Firma.....


Nombres y apellidos: María Elena Esquivel Vera

DNI:29614317

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, porque a pesar de la distancia siempre me brindaron su apoyo, confianza y amor; a mi tesoro más grande, mi hija Yanely, por ser mi principal motivo y estímulo para continuar con mi carrera y con mi vida.

Agradecimiento

A Dios, a los docentes y al personal de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado, que durante todo este tiempo han sabido guiarnos en este camino de una nueva etapa de realización profesional.

También, a quienes me brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación, y de manera muy especial a mi asesor de tesis Dr. Ing. Rafael Oscar Guillén Valle PhD. por haber confiado en mí y apoyarme en el desarrollo de la presente.

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: "Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Jaime Zubieta en San Juan de Lurigancho, en el año 2014", realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de cinco capítulos: Problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Con esta investigación, estoy convencida que se permitirá sensibilizar a los jefes de los establecimientos de la Microred Jaime Zubieta de San Juan de Lurigancho a tener una mejor gestión en cuanto a la Cultura Organizacional y la Satisfacción del usuario, permitiendo elaborar un plan de mejora en sus debilidades y fortalecimiento en los aspectos positivos que les permita alcanzar sus objetivos como equipo de trabajo e institución.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I	15
Problema de Investigación	15
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.5.1 Internacionales	21
1.5.2 Nacionales	22
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos Específicos	24
Capítulo II	25
Marco Teórico	25
2.1 Fundamentos de la variable 1: Cultura organizacional	26
2.1.2 Enfoque Teórico	26
2.1.3 Dimensiones de la variable 1	27
2.2 Fundamentos de la variable 2: Satisfacción laboral	31

2.2.1	Enfoque Teórico	31
2.2.2	Dimensiones de la variable 2: Satisfacción laboral	33
2.4.	Definición de Términos Básicos	39
Capítulo III		43
Marco Metodológico		43
3.1	Hipótesis	44
3.1.1	Hipótesis General	44
3.1.2.	Hipótesis Específico	44
3.2	Variables	45
3.2.1	Definición conceptual variable 1: Cultura organizacional	45
3.2.2	Definición conceptual variable 2: Satisfacción laboral	45
3.2.3	Definición Operacional de las Variables	46
3.3	Metodología	48
3.3.1	Tipo de Estudio	48
3.3.2	Diseño	49
3.3.3	Población y Muestra	50
3.4	Método de Investigación	53
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
3.5.1	Técnicas e Instrumentos	53
3.5.2	Instrumentos	54
3.5.3	Tratamiento estadístico	56
Capítulo IV		58
Resultados		58
4.1	Descripción	59
4.2.	Discusión de Resultados	72
Conclusiones y Sugerencias		75
Referencias Bibliográficas		80
Anexos		86

Índice de Tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1 Cultura organizacional	46
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2 Satisfacción laboral	47
Tabla 3	Estadística de Fiabilidad	59
Tabla 4	Revisión de validación por juicio de experto	56
Tabla 5	Variable 1: Cultura organizacional (agrupado)	59
Tabla 6	Variable 2: Satisfacción laboral (agrupado)	60
Tabla 7	D1 Identidad organizacional (agrupado)	62
Tabla 8	D2 : Aprendizaje organizacional (agrupado)	63
Tabla 9	D3: Liderazgo en la organización (agrupado)	65
Tabla 10	Correlación entre la cultura organizacional * satisfacción laboral	68
Tabla 11	Correlación entre la dimensión identidad organizacional * satisfacción laboral	69
Tabla 12	Correlación entre la dimensión aprendizaje organizacional * satisfacción laboral	70
Tabla 13	Correlación entre liderazgo organizacional * satisfacción laboral	71
Tabla 14	Matriz de consistencia	91
Tabla 15	Coefficiente de interpretación de correlación	90

Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama de barras porcentuales V1	59
Figura 2 Diagrama de barras porcentuales V2	60
Figura 3 Diagrama de dispersión V1 V2	61
Figura 4 Diagrama de dispersión D1 V2	63
Figura 5 Diagrama de dispersión D1 V2	65
Figura 6 Diagrama de barras porcentuales D3	66
Figura 7 Diagrama de dispersión D2 V2	67

Resumen

Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Jaime Zubieta en San Juan de Lurigancho, en el año 2014.

Se trata de una investigación tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra es probabilística; estuvo conformada por el personal de salud de la Microred, Jaime Zubieta, la cual cuenta con cinco establecimientos de salud(nivel I-III y nivel I-II) el instrumento de investigación cumplió con los requisitos de validez y la confiabilidad. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es alto tanto para clima organizacional, como para satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Jaime Zubieta en San Juan de Lurigancho, en el año 2014. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación moderada positiva entre las variables (Rho de Spearman = 0.538) y esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$).

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral

Abstract

Organizational culture and job satisfaction of health of Jaime Zubieta, Microgrid in San Juan de Lurigancho en 2014.

It is applicative type research, non-experimental, cross-sectional design - correlational. The sample is probabilistic; consisted of health personnel in the Jaime Zubieta Microgrid, which has five health facilities (level I-III and level I-II) the research instrument met the requirements of validity and reliability. The method used was the hypothetical deductive, for data analysis nonparametric Spearman Rho test was applied.

Research results show the relationship between the variables; as to the trend of the findings; is high for both organizational climate and job satisfaction for staff health Jaime Zubieta, Microgrid in 2014. As to the degree of correlation is determined that there is a positive moderate correlation between variables (Spearman rho = 0.538) and the correlation is significant ($p = 0.000 < 0.05$).

Keyword: Organisational culture, job satisfaction