



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA RED DE SALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MARÍA ISABEL AMPUERO PÉREZ

ASESOR:

Mg. YRMA NEYRA CARBAJAL

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO



Mg. Juvenal Lozano Lozano
PRESIDENTE



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa
SECRETARIO



Mg. Teresa Gonzales Moncada
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios en el que en todo momento está conmigo siendo mi guía, fortaleza y haberme permitido llegar hasta este momento.

De igual manera a mis padres que han sabido formarme con buenos hábitos, valores ejemplo de superación y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo, porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto el debido agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo al programa de educación SUBE, el cual me permitió desarrollarme como futura profesional en Administración.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo María Isabel Ampuero Pérez con DNI N° 42029938, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la Presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Mayo del 2015

Maria Isabel Ampuero Perez

PRESENTACION

Sres. miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Desarrollo Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Red de Salud San Juan de Lurigancho 2013”. Con la finalidad de determinar en qué medida influye el Desarrollo Organizacional en la Satisfacción Laboral, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título de Licenciada en Administración. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

María Isabel Ampuero Pérez

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema	43
1.1.1. Problema general	43
1.1.2. Problemas específicos	43
1.2. Objetivos	43
1.2.1. Objetivo general	43
1.2.2. Objetivos específicos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1 Hipótesis	45
2.2. Variables	46
2.3. Operacional de las variables	47
2.4. Metodología	49
2.5. Tipo de estudio	49
2.6. Diseño de investigación	49
2.7. Población, muestra y muestreo	49
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.9. Métodos de análisis de datos	51
2.10. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	92
	VII

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 : Operacionalización de la variable.	44
Tabla 2 : Validación de los Expertos	47
Tabla 3 : Resumen del procesamiento de los casos.	75
Tabla 4 : Fiabilidad de ambas variables	76
Tabla 5 : Fiabilidad de la primera variable.	77
Tabla 6 : Resumen del procesamiento de los casos	78
Tabla 7 : Fiabilidad de Segunda Variable	79
Tabla 8 : Estadísticos de fiabilidad	80
Tabla 9 : Los problemas que suceden en la organización pasan por un diagnóstico	81
Tabla 10 : Recibe información de la evaluación del desempeño de su trabajo con claridad y transparencia.	82
Tabla 11 : Al ingresar a laborar los trabajadores reciben, la información necesaria sobre las funciones del cargo a desempeñar.	83
Tabla 12 : Los trabajadores prefieren buscar nuevas oportunidades laborales externas que desarrollar una línea de carrera.	84
Tabla 13 : Es difícil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.	85
Tabla 14 : La comunicación interna es deficiente dificultando la coordinación de actividades laborales en la Institución y la formación de grupos de trabajo.	86
Tabla 15 : Las relaciones interpersonales facilitan el trabajo en equipo pues el respeto predomina entre los colaboradores.	87
Tabla 16 : Los trabajadores se resisten al cambio lo que debilita la planificación e implementación.	88
Tabla 17 : Los trabajadores poseen habilidades que dan un extraordinario soporte a los procesos de planificación e implementación.	89
Tabla 18 : El personal está de acuerdo con el salario que percibe es proporcional a las actividades que realiza.	90
Tabla 19 : La institución no es atractiva para la gente competente por sus bajos salarios.	91
Tabla 20 : Cubre sus necesidades familiares con su salario.	107
Tabla 21 : Las horas extras realizadas son remuneradas satisfactoriamente.	108
Tabla 22 : Es adecuado el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.	109
Tabla 23 : Cuenta con casilleros y vestuarios en la Institución.	110

Tabla 24	: La Institución cuenta con ambiente de comedor para los trabajadores por respeto al espacio laboral.	111
Tabla 25	: La institución le brinda uniforme en la mejora de su imagen personal.	112
Tabla 26	: El sistema de beneficios para los trabajadores en la organización es inferior a otras Instituciones.	113
Tabla 27	: Carecen de equipos necesarios en la Institución lo que dificulta el cumplimiento de funciones.	114
	PRUEBA DE HIPÓTESIS	55
Tabla 28	: Desarrollo Organizacional * Satisfacción Laboral.	115
Tabla 29	: HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1 Proceso De Diagnóstico * Satisfacción Laboral.	116
Tabla 30	: Pruebas de chi-cuadrado Proceso De Diagnóstico * Satisfacción Laboral.	117
Tabla 31	: HIPÓTESIS ESPECIFICA 2 Proceso de Planificación e Implementación * Satisfacción Laboral.	118
Tabla 32	: Pruebas de chi-cuadrado Proceso de Planificación e Implementación * Satisfacción Laboral.	119
Tabla 33	: HIPÓTESIS ESPECIFICA 3 Proceso de Evaluación * Satisfacción Laboral.	120
Tabla 34	: Pruebas de chi-cuadrado Proceso de Evaluación * Satisfacción Laboral.	121
Anexo 01	Matriz de Consistencia	90
Anexo 02	Cuestionario	91
Anexo 03	Resultados	92
Tabla 35	: El personal desconoce los documentos de gestión de la institución por ello la frecuencia de problemas.	122
Tabla 36	: Los jefes supervisan periódicamente a los trabajadores para garantizar un trabajo eficiente, el cumplimiento del manual de funciones y prevenir los conflictos.	123
Tabla 37	: La Institución con frecuencia lleva a cabo ideas innovadoras que generen el desarrollo de la Institución.	124
Tabla 38	: Las normas de la Institución están desactualizadas dificultando la información oportuna a los trabajadores.	125
Tabla 39	: La realidad problemática de la Institución promueve el análisis de lo realizado y sus causas son analizadas para establecer planes de contingencia.	126
Tabla 40	: Los trabajadores nuevos obtienen mayores beneficios laborales que el personal con mayor antigüedad.	100
Tabla 41	: La toma de decisiones se realiza a través de algún estudio previo por ello las soluciones son óptimas.	128
Tabla 42	: Los Jefes que dirigen y controlan las áreas carecen de solución ante algún problema.	129
Tabla 43	: A los trabajadores les toma tiempo alcanzar metas esperados por la Institución.	130
Tabla 44	: La Institución carece de políticas claras que distingan lo que es urgente, necesario e importante por ello las metas se postergan en su cumplimiento.	131
Tabla 45	: La Institución limita a los trabajadores aplicar un valor agregado para el logro de las metas.	132

Tabla 46	: En caso que la Institución no estuviera funcionando bien, los Jefes nunca harían un esfuerzo adicional por mejorar la situación, carecen de compromiso.	133
Tabla 47	: El desempeño laboral de los trabajadores es deficiente pues la ausencia de habilidades debilita la planificación e implementación de los procesos.	134
Tabla 48	: La planificación e implementación de procesos en la Institución es óptima pues los trabajadores cuentan con las habilidades que permiten el confort laboral.	135
Tabla 49	: La Institución carece de un Plan de mejora continua.	136
Tabla 50	: La Institución enriquece el Plan de mejora continua con las incidencias ocurridas diariamente.	137
Tabla 51	: El Plan de mejora continua se ejercita o ejecuta inmediatamente con la finalidad de evitar la postergación de las soluciones.	138
Tabla 52	: Los colaboradores que incorporan procedimientos nuevos para la mejora de sus actividades son evaluados y generan la réplica de lo ejecutado.	139
Tabla 53	: Los procedimientos nuevos en la mejora de las actividades son compartidos a todas las áreas para la óptima evaluación de los procesos.	140
Tabla 54	: Cuándo se establecen nuevas tareas nunca se evalúan sus procedimientos ni Resultados.	141
Tabla 55	: Los resultados obtenidos en las diversas áreas pasan por un proceso de medición, evaluación objetiva y transparente.	140
Tabla 56	: Los resultados son deficientes pues no se evalúan los procesos.	141
Tabla 57	: Recurre a otras actividades laborales pues el salario percibido dificulta satisfacer las necesidades básicas.	140
Tabla 58	: La Institución le brinda realizar una línea de carrera clara y justa.	141
Tabla 59	: Los colaboradores de la Institución están ocupando cargos que obedecen un análisis previo sobre perfiles de puesto.	140
Tabla 60	: La designación de Ascensos de los colaboradores se realizan según sus competencias y habilidades.	141
Tabla 61	: Es imposible cambiar a un puesto de trabajo más alto al que se encuentra actualmente pues no existe línea de carrera objetiva.	138
Tabla 62	: Recibe Vales o Bonos como incentivo a su Labor y es proporcional a lo ejecutado.	139
Tabla 63	: Existe igualdad de Incentivos para los trabajadores sin medir la condición laboral.	140
Tabla 64	: La Institución cuenta con una escala de Incentivos justa y cubre mis expectativas.	141
Tabla 65	: Las expectativas laborales que se tienen resultan un sueño pues en la Institución no existe perspectiva de mejorar.	140
Tabla 66	: Las señalizaciones existentes en el ambiente de trabajo es idónea para la seguridad integral de los trabajadores.	141

Tabla 67	: Toman en cuenta la higiene y salubridad de su ambiente para tener mejor calidad de vida laboral.	140
Tabla 68	: La Institución le brinda equipos de protección individual necesarios para su seguridad personal.	141
Tabla 69	: La Institución promueve actividad cultural, deportiva o social para integrar a los trabajadores.	140
Tabla 70	: Satisface los recursos materiales que le brinda la institución para realizar sus funciones.	141
Tabla 71	: Es limitado el acceso a los servicios telefónicos para realizar coordinaciones laborales.	138
Tabla 72	: Es limitado el apoyo de tus compañeros ante alguna dificultad en el área de trabajo.	139
Tabla 73	: Se respetan los tiempos pactados en las reuniones de trabajo o siempre se dilatan por diversos factores.	140
Tabla 74	: Compartes con tu equipo de trabajo las habilidades que posees a fin de mejorar la Productividad del área.	141
Tabla 75	: Los trabajadores tienen un comportamiento adecuado pues las normas se practican.	140
Tabla 76	: Los trabajadores tienen su estilo de trabajo firme y se resisten al cambio.	141
Tabla 77	: Los conocimientos y habilidades del personal son implementados con capacitaciones idóneas y pertinentes.	140
Tabla 78	: El personal demuestra interés por las tareas realizadas.	141
Tabla 79	: Las relaciones interpersonales se debilitan cuando los colaboradores sobresalen unos más que otros por el buen desempeño laboral.	141
Tabla 80	: Se evalúa inadecuadamente el potencial del personal por lo tanto el desempeño laboral carece de transparencia.	140
Anexo 05	: Discusión con Antecedentes de la Investigación	144
Anexo 06	: Informes de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación	145

RESUMEN

DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED DE SALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2013; el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción laboral en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, Lima 2013; el desarrollo organizacional según Cummings T. y Worley C. (2007) se realiza a través de tres procesos, diagnóstico, planificación e implementación y evaluación, asimismo la satisfacción laboral, según Robbins S.(2009) consta de tres elementos, diseño de políticas y prácticas justas, condiciones favorables y relaciones interpersonales; para la siguiente investigación se usó el método científico, inductivo, observacional, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental por que no hubo manipulación deliberada de la variables desarrollo organizacional y satisfacción laboral y transversal por que se recopiló información en un solo momento, la población estuvo constituida por 90 trabajadores, el tipo de muestra fue conformada por 18 trabajadores, el muestreo fue del tipo no probabilística dirigida en el Área de Recursos Humanos, las técnicas utilizadas de recolección de información específica y directa fueron a través de un cuestionario tipo Likert, la validez se realizó por juicio de expertos, para la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, el método de análisis de datos se realizó a través del SPSS SOFTWARE ESTADÍSTICO versión 21, para la hipótesis se aplicó la prueba del CHI CUADRADO por el cual se realizó la contrastación de las hipótesis.

Palabras claves: desarrollo organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT AND JOB SATISFACTION IN HEALTH NETWORK LURIGANCHO SAN JUAN DE LIMA 2013; which main objective was to determine the relationship between organizational development and job satisfaction Health Network San Juan de Lurigancho, Lima 2013; organizational development as T. Cummings and Worley C. (2007) right through three processes, diagnosis, planning, implementation and evaluation is performed also job satisfaction, according to Robbins S. (2009) consists of three elements, policy design and fair practices, favorable conditions and interpersonal relationships; for the next research scientist, inductive, observational method was used, the type of study was descriptive and correlational research design is experimental because there was no deliberate manipulation of variables organizational development and labor and transverse satisfaction that was compiled information at one time, the population consisted of 90 workers, the type of sample was comprised of 18 workers, sampling was non probabilistic type addressed in the area of Human Resources, the techniques used to collect specific, direct information were right through a Likert type questionnaire, the validity was performed by expert judgment for reliability Cronbach's alpha was applied, the method of data analysis was performed STATISTICAL SOFTWARE through The SSPS version 21 for the hypothesis test was applied CHI SQUARE by which the testing of hypotheses was performed.

Keywords: organizational development, job satisfaction.