



# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE LA MICRO RED BAGUA -  
2016

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER**

**EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **AUTOR:**

Br. ANIBAL FERNANDEZ RAFAEL

#### **ASESORA:**

Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCÓN DÍAZ.

#### **LINEA DE INVESTIGACION:**

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

JAEN -PERU

2017

**PAGINA DE JURADO**

**Dr. Felix Díaz Tamay**

**Presidente**

**Dra. Elizabet Rojas Vásquez**

**Secretario**

**Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz**

**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Anibal Fernández Rafael egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27732351

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE LA MICRO RED BAGUA -2016.**

1. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 26 de Junio de 2017

Firma



Nombres y apellidos: Anibal Fernández Rafael  
DNI: 27732351

## DEDICATORIA

### **A Dios:**

Único ser divino que me guía por el buen camino para realizar mis propósitos y anhelos de vida.

### **A mis padres:**

Que venciendo las adversidades de la vida me encaminaron por el buen sendero enseñándome que no hay nada imposible cuando uno enfrenta los retos de la vida con responsabilidad, esfuerzo y dedicación.

### **A los Docentes.**

Por compartir sus conocimientos y experiencias favoreciendo nuestra formación permitiendo llegar a ser profesionales exitosos y al servicio de la sociedad.

## AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para terminar mis estudios de maestría con éxito.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mi familia, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A mis maestros y asesora de la Universidad César Vallejo, por su constante apoyo, y que con sus valiosos aportes, me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

A mis compañeros, por su comprensión, cariño, por la gran calidad humana y porque me han brindado el apoyo necesario en la ejecución de mi proyecto de investigación.

El Autor

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE LA MICRO RED BAGUA -2016. Esperando que el presente trabajo de investigación constituya como un aporte, que se tome en otras Instituciones, o para posteriores investigaciones, contribuyendo a óptimo desempeño laboral y una buena cultura organizacional.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido a la Introducción. El capítulo II refiere al Método aplicado en la investigación. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV hace referencia a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones. El capítulo VI describe las recomendaciones y, el capítulo VII las Referencias Bibliográficas.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo estoy presto a recoger las observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta, en beneficio de los trabajadores asistenciales de salud, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

# ÍNDICE

Pág.

## PÀGINAS PRELIMARES

Carátula

Página del jurado.....ii

Dedicatoria.....iii

Agradecimiento.....iv

Declaración De Autenticidad.....v

Presentación.....vi

Índice .....vii

RESUMEN.....ix

ABSTRAC .....x

I.INTRODUCCIÓN.....11

1.1. Realidad Problemática .....11

1.2. Trabajos previos .....13

1.3. Teorías relacionadas al tema .....27

1.4. Formulación del problema.....90

1.5. Justificación del estudio.....91

1.6. Hipótesis.....92

1.7. Objetivos .....92

1.7.1. General.....92

1.7.2. Específicos.....92

## II.MÈTODO

2.1. Diseño de investigación.....93

2.2. Variable, operacionalizaciòn.....93

2.3. Poblaciòn y muestra.....103

2.4. Técnicas e instrumentos de recolecciòn de datos, validez y confiabilidad.103

2.5. Métodos de análisis de datos.....104

2.6.Aspectos éticos.....106

III.RESULTADOS	
IV.DISCUSIÒN DE RESULTADOS.....	115
V.CONCLUSIONES.....	118
VI.RECOMENDACIONES.....	119
VII.REFERENCIAS.....	120
ANEXOS	



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el personal asistencial de salud de la Micro red Bagua-2016, a partir de una realidad presentada en donde se manifiesta que hay algunas dificultades en relación a cultura organizacional y satisfacción laboral.

Primero se recogió la problemática a través de un diagnóstico, con el fin de que se realice un conocimiento de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. El trasfondo del estudio apunta al fortalecimiento de las instituciones asistenciales en los temas de satisfacción y cultura organizacional, con el fin de estimular nuevas prácticas que generen y promuevan las habilidades para ejercer un buen desempeño en la institución asistencial.

El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral. Para tal fin se desarrolló como objetivo : Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red de Bagua -2016, teniendo en cuenta las teorías de: Bass, Gibsòn, Davis y Newstròn, Bush, Schein, Frederick, hetzberg, Horacio Andrade Lickert , Katz, McCoby , Morse, Bowers, Seashore, Bowers & Seashore, Likert, Tannenbaum & Schmidt, Teoría X, Y de McGregor, Burns , Kotter, Robbins, trazándose la siguiente hipótesis: La cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red de Bagua -2016

La aplicación de estos instrumentos ya analizados los datos , podemos concluir que la percepción que predomina en los participantes es de un Clima Organizacional Desfavorable con un 48%, seguido del 42% que percibe un clima organizacional de nivel Medio, y sólo un 2% lo califica como un clima organizacional Favorable.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out in the health care personnel of the Micro Network Bagua-2016, based on a reality presented in which it is stated that there are some difficulties in relation to organizational culture and job satisfaction.

First the problem was collected through a diagnosis, in order to make a knowledge of organizational culture and job satisfaction. The background of the study points to the strengthening of health care institutions in the areas of satisfaction and organizational culture, in order to stimulate new practices that generate and promote the skills to perform well in the care institution.

The purpose of this study was to determine the relationship between organizational culture and job satisfaction. To that end, the goal was to: Determine if there is a relationship between organizational culture and job satisfaction in the health care staff of the Micro Network of Bagua -2016, taking into account the theories of Bass, Gibson, Davis and Newstròn, Bush, Schein.Frederick, Hezberg, Horacio Andrade Lickert, Katz, McCoby, Morse, Bowers, Seashore, Bowers & Seashore, Likert, Tannenbaum & Schmidt, McGregor X, Y Theory, Burns, Kotter, Robbins, The organizational culture is related to job satisfaction in the health care staff of the Micro Network of Bagua -2016

The application of these instruments and analyzed the data, we can conclude that the perception that predominates in the participants is of an Organizational Climate Unfavorable with 48%, followed by 42% that perceives a medium-level organizational climate, and only 2% Qualifies as a favorable organizational climate.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.