



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el  
Grado de Identificación Institucional y Tolerancia al  
Conflicto. Sede Administrativa de la Dirección de  
Salud IV Lima Este / Ministerio de Salud. 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR (ES):**

Br. Mogollón Rodríguez Julio Cesar

Br. Torres Sosa Dennis Johny

**ASESOR:**

Mgtr. Joaquín Vertiz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de la Salud

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Dedicatoria**

A mis padres, que me dieron la vida, que siempre estuvieron en mi camino para brindarme todo su apoyo y a mis hijas Mariana y Eliana que son el motor de mi vida. A todos Ustedes les dedico esta tesis.

**Julio Mogollón**

A mis padres y hermanos por el apoyo constante durante esta etapa de mi vida que con mucho esfuerzo y dedicación me apoyan siempre para poder lograr mis objetivos y metas.

**Dennis Torres**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por darnos la vida y hacer posible la realización de este trabajo.

A nuestros maestros que en este andar de la maestría, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida y la sociedad, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis. En especial para nuestro Profesor JOAQUIN VERTIZ, que nos acompañó desinteresadamente en la elaboración del Proyecto y Desarrollo de Tesis, Gracias por su paciencia.

**Los Autores**

## Resumen

El presente estudio estuvo orientado a la importancia que tiene la satisfacción laboral en el comportamiento de trabajador, como elemento fundamental de la organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos de trabajo en salud, así como en el logro de los objetivos de la institución. Se logró entender que es importante conocer el nivel de satisfacción del trabajador de salud, dado que las organizaciones no podrán desarrollarse, si cuentan con un personal desmotivado y carente de programas de bienestar, además del propio desarrollo profesional y laboral del trabajador, el objetivo principal fue determinar la relación entre satisfacción laboral del personal que labora en la Sede Administrativa de la Dirección de Salud IV Lima Este con la identificación institucional y la tolerancia al conflicto.

La unidad de análisis estuvo conformada por 204 trabajadores de las distintas áreas de la Dirección de Salud IV Lima Este, fueron elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión, asimismo se aplicó una encuesta que consto de 46 preguntas, 22 preguntas de satisfacción laboral, 11 de identificación institucional y 13 preguntas de tolerancia al conflicto. Para procesar los datos se utilizó el sistema SPSS v20.

Del análisis estadístico brindado se obtuvo un  $P_{valor}=0.000 < 0.05$  lo cual nos indica que existe un dependencia de las variables, es decir el grado de identificación institucional y la Tolerancia al conflicto dependen de la satisfacción laboral que existiera, asimismo se obtuvo una curva de dispersión donde se observa que existe una relación lineal entre las variables con un  $R^2=0.572$ , lo que es aceptable, es decir que el nivel satisfacción de los trabajadores está relacionado con la combinación de la Identificación Institucional y el nivel de tolerancia.

**Palabras Claves:** *Satisfacción Laboral, Identificación Institucional y Tolerancia al Conflicto.*

## **Summary**

*This study is focused on the importance of job satisfaction in the behavior of workers, as a key element of the organization, the only one able to innovate and revolutionize the work processes in health as well as in achieving the objectives of the institution. It was possible to understand that it is important to know the level of satisfaction of the health worker, as organizations cannot develop, if they have an unmotivated and lacking welfare programs staff, in addition to professional development and employment of the worker, the main objective It was to determine the relationship between job satisfaction of staff working in the IV Administrative Health Direction Lima Este, with institutional identification and tolerance to the conflict.*

*The unit of analysis consisted of 204 workers from different areas of IV Administrative Health Direction Lima Este, that were chosen according to the inclusion criteria, also a survey consisted of 46 questions, 22 questions about job satisfaction, 11 were applied to institutional identification and 13 questions to the conflict tolerance. To process the data the SPSS v20 system was used.*

*Statistical analysis provided a  $P$  value = 0.000 <0.05 which indicates that there is a dependence of variables, ie the degree of institutional identification and the conflict tolerance depend on job satisfaction; also was obtained a dispersion curve which shows that there is a linear relationship between the variables with  $R^2 = 0.572$ , which is acceptable, ie the worker satisfaction level is related to the combination of the Institutional Identification and the tolerance level.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Institutional Identification and Conflict Tolerance*