



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del
Centro de Salud Buena Vista de la ciudad de Cusco**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Meylin Fabiola Flores Ramos

ASESOR:

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Dirección de los servicios de salud

PERÚ – 2018

Jurado

DR. Elmer Amado Salas Asencios

Presidente

MGT. Dante Paul Rojas Ocharan

Secretario

DRA. Rosa Elvira Marmanillo Manga

Vocal

Dedicatoria

A Dios, al Sr. De Qoyllurritty por su infinito amor que ilumina cada paso que doy en esta vida, por dame bendición de una familia.

A Jhon Nelson por ser una persona maravillosa, por su amor, ejemplo y perseverancia.

A mis queridos sobrinos, que basta con su sonrisa para alegrar el día.

A mis padres y hermanos, a las personas que me motivaron con su comprensión y sencillez, gracias por su amistad.

Agradecimiento

A Dios por su infinito amor y bendición

A la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por haber sido un segundo hogar durante nuestra formación profesional de maestría, a los docentes de postgrado por compartir su experiencia y conocimientos científicos que motivaron a seguir cultivando la voluntad de aprender y superar dificultades que se ven en el campo ocupacional y de la vida diaria, al jefe del establecimiento de salud Buena Vista Dr. Fernando García García por brindar las viabilidades respectivas a fin de emplear los instrumentos del trabajo de investigación necesarios, en el desarrollo del proyecto de tesis, de tal forma realizar con los propósitos y fines del estudio.

A mi familia por estar presente, con su motivación y aliento para el cumplimiento de las metas trazadas y de esta investigación, sin su apoyo no sería lo mismo.

La investigadora

Presentación

Distinguidos integrantes del jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, se presenta la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Buena Vista de la Ciudad de Cusco”; con el fin de optar el título profesional de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, se pone a su consideración la tesis mencionada.

Esperando que los resultados obtenidos constituyan un aporte para las instituciones involucradas y que cooperen con las investigaciones que se realizaran en un futuro así como iniciativa de planes de mejora en centros u organizaciones de salud.

Esta investigación se sistematiza en ocho capítulos que enseguida se precisa: El capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; capítulo II Marco Metodológico: considera las variables identificadas en la investigación y las respectivas técnicas y métodos de análisis estadísticos; capítulo III resultados; capítulo IV discusión; capítulo V conclusión; capítulo VI recomendaciones; capítulo VII referencias bibliográficas y capítulo VIII apéndices.

Distinguidos integrantes del jurado, la presente investigación se ha desarrollado contemplando las pautas metodológicas determinadas por la Universidad César Vallejo, esperando la aprobación respectiva.

La autora

Índice General

| | |
|--|-----|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de Tablas | ix |
| Índice de Figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Introducción | 13 |
| 1.2. Antecedentes | 15 |
| 1.3. Fundamentación científica técnica o humanística | 18 |
| 1.4. Formulación del problema | 29 |
| 1.5. Justificación del estudio | 30 |
| 1.6. Hipótesis | 31 |
| 1.7. Objetivos | 32 |
| | |
| II. MÉTODO | |
| 2.1 Diseño de investigación | 34 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 36 |
| 2.3 Población y muestra | 42 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 43 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 44 |
| 2.6 Aspectos éticos | 45 |

| | |
|---|-----|
| III. RESULTADOS | 51 |
| IV. DISCUSIÓN | 82 |
| V. CONCLUSIONES | 85 |
| VI. RECOMENDACIONES | 87 |
| VII. REFERENCIAS | 88 |
| ANEXOS | |
| -Instrumentos para aplicación | 93 |
| -Validez de Instrumentos | 96 |
| -Matriz de consistencia | 99 |
| -Constancia comunicada por el establecimiento que autoriza proceder Con la investigación | 102 |
| -Autorización de publicación de tesis | 103 |
| -Acta de aprobación de originalidad | 104 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Ficha técnica de instrumento 1 | 46 |
| Tabla 2: Ficha técnica de instrumento 2 | 47 |
| Tabla 3: Niveles de confiabilidad | 49 |
| Tabla 4: Distribución de autonomía del personal | 53 |
| Tabla 5: Distribución de cohesión del personal | 54 |
| Tabla 6: Distribución de confianza del personal | 55 |
| Tabla 7: Distribución de presión del personal | 56 |
| Tabla 8: Distribución de apoyo del personal | 57 |
| Tabla 9: Distribución de reconocimiento del personal | 58 |
| Tabla 10: Distribución de equidad del personal | 59 |
| Tabla 11: Distribución de innovación del personal | 60 |
| Tabla 12: Distribución de grado de satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 13: Correlación del clima organizacional y la satisfacción del personal | 63 |
| Tabla 14: Autonomía relacionada con la satisfacción del personal | 65 |
| Tabla 15: Cohesión relacionada con la satisfacción del personal | 67 |
| Tabla 16: Confianza relacionada con la satisfacción del personal | 69 |
| Tabla 17: Presión relacionada con la satisfacción del personal | 71 |
| Tabla 18: Apoyo relacionado con la satisfacción del personal | 73 |
| Tabla 19: Reconocimiento relacionado con la satisfacción del personal | 75 |
| Tabla 20: Equidad relacionada con la satisfacción del personal | 77 |
| Tabla 21: Innovación relacionada con la satisfacción del personal | 79 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Autonomía del personal | 53 |
| Figura 2: Cohesión del personal | 54 |
| Figura 3: Confianza del personal | 55 |
| Figura 4: Presión del personal | 56 |
| Figura 5: Apoyo del personal | 57 |
| Figura 6: Reconocimiento del personal | 58 |
| Figura 7: Equidad del personal | 59 |
| Figura 8: Innovación del personal | 60 |
| Figura 9: Grado de satisfacción laboral del personal | 61 |
| Figura 10: Correlación del clima organizacional y la satisfacción del personal | 63 |
| Figura 11: Autonomía relacionada con la satisfacción del personal | 65 |
| Figura 12: Cohesión relacionada con la satisfacción del personal | 67 |
| Figura 13: Confianza relacionada con la satisfacción del personal | 69 |
| Figura 14: Presión relacionada con la satisfacción del personal | 71 |
| Figura 15: Apoyo relacionado con la satisfacción del personal | 73 |
| Figura 16: Reconocimiento relacionado con la satisfacción del personal | 75 |
| Figura 17: Equidad relacionada con la satisfacción del personal | 77 |
| Figura 18: Innovación relacionada con la satisfacción del personal | 79 |

Resumen

El presente estudio presentó el objetivo de determinar una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la población, el cual es personal del Centro de salud Buena Vista de la ciudad de Cusco.

Dichas variables escogidas para el estudio fueron, el clima organizacional, que según sus características sean positivas o no, caracteriza una organización, y la satisfacción laboral que debe ser un objetivo dentro de la organización.

Dentro del planteamiento del problema se planteó cómo el clima organizacional y sus respectivas dimensiones se relacionan en la satisfacción laboral, los directivos responsables de gerencia son los delegados de encaminar a la organización con el fin de que logre sus objetivos planteados y uno de éstos debe ser lograr que el talento humano alcance una satisfacción laboral, entendiendo que los aspectos o dimensiones del clima organizacional tales como: cohesión, reconocimiento, equidad, apoyo tienen una relación considerable; lo cual merece mucha atención.

Por ende se contó con objetivo central de hallar una relación de clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que se tomó como muestra, del Centro de Salud Buena Vista de la Ciudad de Cusco.

Así mismo se pretendió medir el grado de satisfacción, el cual como resultado se obtuvo que el personal que labora en dicho centro de salud se encuentra satisfecho.

Se tomó la escala de Likert en el instrumento empleado e intervenido con la estadística se alcanzó resultado significativo y fiable de correlación entre las principales variables y las dimensiones de cohesión, reconocimiento, equidad, apoyo del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional y satisfacción

Abstract

The present study presented the objective of determining a relationship between the organizational climate and job satisfaction of the population, which is staff of the Buena Vista Health Center in the city of Cusco.

These variables chosen for the study were the organizational climate, which according to their characteristics are positive or not, characterizes an organization, and job satisfaction that should be an objective within the organization.

Within the approach of the problem was raised how the organizational climate and its respective dimensions are related to job satisfaction, the managers responsible for management are the delegates to guide the organization in order to achieve its objectives and one of these should be to achieve that the human talent reaches a labor satisfaction, understanding that the aspects or dimensions of the organizational climate such as: cohesion, recognition, equity, support have a considerable relationship; which deserves a lot of attention.

Therefore, the central objective was to find a relationship of organizational climate and job satisfaction in the personnel that was taken as a sample from the Buena Vista Health Center in the City of Cusco.

Likewise, it was intended to measure the degree of satisfaction, which as a result was obtained that the personnel that works in said health center is satisfied.

The Likert scale was taken in the instrument used and intervened with the statistics. A significant and reliable correlation result was obtained between the main variables and the dimensions of cohesion, recognition, equity, support of the organizational climate with job satisfaction.

Key words: organizational climate and satisfaction.