



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los
usuarios internos del Centro Médico Ocupacional
Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Yuri Nataly Isabel Flores Huerta

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ- 2016

MGTR. Janet Flórez Ibarra

Presidente

MGTR. Gissela Rivera Arellano

Secretario

MGTR. Daniel Córdova Sotomayor

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por guiarme en el camino de la vida, por cuidarme, protegerme siempre y no dejarme caer ante la adversidad.

A esos seres queridos que ya no están conmigo, pero que siempre los tengo presente en mi corazón, por ser la fuerza que me impulsa cada día a salir adelante.

A mi querido padre, por siempre estar a mi lado apoyándome y brindándome todo su afecto, cariño y protección en los momentos más difíciles de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a la Escuela de Post Grado, a la Sección de Ciencias Médicas por brindarme la oportunidad de seguir formándome profesionalmente, ahora como magister.

Al asesor, el Mg. Daniel Córdova por su tiempo, dedicación y paciencia para la culminación de la presente investigación.

A la Lic. Karen Carranza y la Lic. Cristina Dios por las facilidades brindadas para la aplicación de los instrumentos de la presente investigación.

A cada uno de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions, por su disposición para participar en la presente investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yuri Nataly Isabel Flores Huerta, estudiante del Programa de Maestría, con mención en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI. 70005126, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016”

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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

Lima, Septiembre del 2016.

Yuri Nataly Isabel Flores Huerta

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016”, con la finalidad de Establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Usuarios Internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Lista de Contenido

| | Pág. |
|--------------------------------------|-------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Lista de Contenido | vii |
| Lista de Tablas | ix |
| Lista de Figuras | xii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1.1. Antecedentes | 17 |
| 1.2. Fundamentación Teórica | 23 |
| 1.3. Justificación | 38 |
| 1.4. Problema | 40 |
| 1.5. Formulación del Problema | 43 |
| 1.6. Hipótesis | 44 |
| 1.7. Objetivos | 46 |
| II. MARCO DE METODOLÓGICO | 47 |
| 2.1. Operacionalización de Variables | 48 |
| 2.2. Metodología | 50 |
| 2.3. Tipo de Estudio | 50 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Diseño | 51 |
| 2.5. Población, Muestra y Muestreo | 51 |
| 2.6. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos | 52 |
| 2.7. Método de Análisis de Datos | 55 |
| 2.8. Aspectos Éticos | 56 |
| III. RESULTADOS | 57 |
| IV. DISCUSIÓN | 77 |
| V. CONCLUSIONES | 85 |
| VI. RECOMENDACIONES | 87 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 90 |
| VIII. ANEXOS | 95 |

Lista de Tablas

| | | Pág. |
|------------------|---|-------------|
| Tabla 1. | Operacionalización de la variable clima organizacional. | 48 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la satisfacción laboral. | 49 |
| Tabla 3. | Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional. | 53 |
| Tabla 4. | Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral. | 54 |
| Tabla 5. | Escala de Correlación según el rango de valores. | 55 |
| Tabla 6. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 58 |
| Tabla 7. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional en la dimensión potencial humano de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 59 |
| Tabla 8. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional en la dimensión diseño organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 60 |
| Tabla 9. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional en la dimensión cultura organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 61 |
| Tabla 10. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 62 |
| Tabla 11. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 63 |
| Tabla 12. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo de los | 64 |

usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016.

| | | |
|------------------|--|----|
| Tabla 13. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 65 |
| Tabla 14. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 66 |
| Tabla 15. | Correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 67 |
| Tabla 16. | Correlación de spearman de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 68 |
| Tabla 17. | Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión significación de la tarea de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 69 |
| Tabla 18. | Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión significación de la tarea de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 70 |
| Tabla 19. | Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 71 |
| Tabla 20. | Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 72 |
| Tabla 21. | Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 73 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabla 22. | Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 74 |
| Tabla 23. | Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 75 |
| Tabla 24. | Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 76 |

Lista de Figuras

| | | Pág. |
|-------------------|---|-------------|
| Figura 1. | Distribución porcentual del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 58 |
| Figura 2. | Distribución porcentual del clima organizacional en la dimensión potencial humano de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 59 |
| Figura 3. | Distribución porcentual del clima organizacional en la dimensión diseño organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 60 |
| Figura 4. | Distribución porcentual del clima organizacional en la dimensión cultura organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 61 |
| Figura 5. | Distribución porcentual de la satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 62 |
| Figura 6. | Distribución porcentual de la satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 63 |
| Figura 7. | Distribución porcentual de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 64 |
| Figura 8. | Distribución porcentual de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 65 |
| Figura 9. | Distribución porcentual de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 66 |
| Figura 10. | Correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 67 |

- Figura 11.** Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión significación de la tarea de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. 69
- Figura 12.** Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. 71
- Figura 13.** Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. 73
- Figura 14.** Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. 75

Resumen

La presente investigación aborda el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos, que surge por la trascendencia del recurso humano en una organización para lograr los objetivos de esta y al mismo tiempo satisfacer las necesidades del personal. Se realizó con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016.

El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y secuencia transversal; se trabajó con una población de 50 usuarios internos. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: “Encuesta de la medición del estudio de clima organizacional” y “Escala de satisfacción laboral”; para el método de análisis de datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y los datos fueron presentados en tablas y figuras.

Los resultados encontrados respecto a la relación entre las variables determinaron que existe una relación significativa ($p < 0.00$) y directa moderada ($Rho: 0.485$); por lo que se establece que si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. También se encontró que el 42.1% (8) de los usuarios internos encuestados, perciben un clima laboral saludable y se encuentran muy satisfechos en su trabajo.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción laboral y usuario interno.

Abstract

This research addresses the organizational climate and job satisfaction of internal users, which arises because of the importance of human resources in an organization to achieve the objectives of this and at the same time meet the needs of staff. It was conducted with the aim of establishing the relationship between organizational climate and job satisfaction of internal users MedSolutions Occupational Medical Center. Magdalena del Mar. 2016.

The research method was quantitative approach, correlational level, non-experimental design and cross sequence; It worked with a population of 50 internal users. Two instruments were used for data collection: "Survey study measuring the organizational climate" and "Scale job satisfaction"; for the method of data analysis SPSS version 22 and the data they were presented in tables and figures are used.

The results regarding the relationship between the variables determined that there is a direct relationship moderate (Rho: 0.485) with a significance level ($p 0.00 \leq 0.05$), indicating reject the null hypothesis; therefore provides that if there is a relationship between organizational climate and job satisfaction of internal users MedSolutions Occupational Medical Center. We also found that 42.1% (8) of respondents internal users perceive a healthy working environment and are very satisfied in their work.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction and internal user.