



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del compromiso organizacional y satisfacción
laboral en los profesionales del centro de salud materno
Juan Pablo II, Los Olivos 2015.**

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

AUTOR:

Br. Flores Valverde Rosa Amelia

ASESOR:

Dr. Sotelo Estacio Carlos W.

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2016

Página del jurado

Mg. Marco Antonio Rivera
Presidente

Dr. Juan Carlos Durand Porras
Secretario

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

A mi querida familia, en especial a mi madre y hermanos por el apoyo moral que me brindan cada día para lograr mis metas.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por las enseñanzas impartidas en esta etapa de mi formación profesional.

Se agradece al Dr. Joaquín Vértiz Osore, maestro por las enseñanzas impartidas para continuar superándome.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Rosa Amelia Flores Valverde, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 22703705, con la tesis titulada: Percepción del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos.

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 auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, febrero del 2016.

Rosa Amelia Flores Valverde
DNI N° 22703705

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “**Percepción del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos 2015**”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Servicios de Salud.

El presente estudio contiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: Hace hincapié en los antecedentes, marco teórico, marco conceptual, abarcando las distintas teorías de las dos variables en estudio, la justificación, el planteamiento y formulación del problema; señalando las hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Contiene el marco metodológico, la Operacionalización de variables, metodología, diseño, población, muestra y muestreo; además de los instrumentos empleados, y el análisis de datos.

Capítulo III. Muestra los resultados y describe las tablas, plasmando las figuras; haciendo la contrastación de hipótesis.

Capítulo IV: La discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pag.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes Internacionales.	15
1.2. Fundamentación científica.	23
1.3 Justificación	40
1.4 Formulación del problema.	42
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos de la Investigación	44
 II. MARCO METODOLÓGICO.	
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51

2.8. Método de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de las variables	58
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
VIII. ANEXOS	88
Anexo 1. Matriz de consistencia	89
Anexo 2. Instrumentos.	92
Anexo 3. Base de datos.	96

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	47
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 3.	Población el personal del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos 2015.	50
Tabla 4.	Análisis de consistencia interna de las variables	53
Tabla 5.	Validación de instrumento Compromiso organizacional y Satisfacción laboral por juicio de expertos	54
Tabla 6.	Nivel de compromiso organizacional en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015	58
Tabla 8.	Nivel de compromiso afectivo en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015.	59
Tabla 9.	Nivel de compromiso normativo en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015.	60
Tabla 10.	Nivel de compromiso calculado en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015	61
Tabla 11.	Nivel de satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015	62
Tabla 12.	Tabla cruzada entre nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015	63

Tabla 13. Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos 2015	64
Tabla 14. Correlación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos.	65
Tabla 15. Correlación entre compromiso calculado y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos.	67
Tabla 16. Correlación entre compromiso organizacional calculado y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos	68

Lista de figuras

- Figura 1. Nivel de compromiso organizacional en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015. 58
- Figura 2. Nivel de compromiso afectivo en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015. 59
- Figura 3. Nivel de compromiso normativo en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015. 60
- Figura 4. Nivel de compromiso calculado en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015 61
- Figura 5. Nivel de satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II Los Olivos 2015 62

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos.

El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población para el periodo 2015 está conformado por: todos los técnicos de enfermería, personal administrativo nombrado y contratado que laboran en el centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos: 63 trabajadores. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de percepción del compromiso organizacional y satisfacción laboral. Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó existe relación directa y significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales del centro de salud materno Juan Pablo II, Los Olivos ($p=0,00 < 0,05$). Así como, en todas las demás dimensiones.

Palabras clave: compromiso organizacional y satisfacción laboral en los profesionales

Abstract

The objective of the present research is to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the maternal health center workers Juan Pablo II, Los Olivos.

The type of research is basic descriptive and correlational in nature. The research design was non-experimental type: cross-cutting. The population for the period 2015 is formed by: all the technical nursing, appointed and hired administrative staff working in the maternal health center Juan Pablo II, Los Olivos: 63 workers. Technique: poll, instrument: perception of the organizational commitment and job satisfaction questionnaire. With the information gathered was obtained the construct validity and reliability of the instrument, using the statistical package for the social sciences (SPSS), and version 23. Attached table of reliability and the construct validity of the instrument; We used the non-parametric Spearman Rho Statistician, because of the categorical qualitative variables. Level of significance of 0.05.

Among the main results were determined there is direct and meaningful relationship between organizational commitment and job satisfaction in the maternal health center workers Juan Pablo II, Los Olivos ($p = 0.00 < 0.05$). As well as in all other dimensions.

Key words: organizational commitment and job satisfaction in the professionals