



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica “A” Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la salud

AUTORA:

Bach. López Díaz María Raquel

ASESOR:

Mg. Cordova Sotomayor Daniel

ECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2016

Mgr. Janet Flórez Ibarra

Presidente

Mgr. Gissela Rivera Arellano

Secretario

Mgr. Daniel Córdova Sotomayor

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres Gustavo y Amparo por ayudarme a crecer en el camino de la verdad, cultivando valores; por sus sabios consejos y guía a lo largo de mi vida

A mi esposo Edwin por su paciencia, apoyo y sacrificio.

A mi hijo Joaquín por ser mi motivo de superación.

Y a mi hermano por ser mi motor en mi superación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por no abandonarme a lo largo de la vida y por darme lo más valioso que tengo; mi familia.

Al talento humano de la Clínica "A".

Declaratoria de autenticidad

Yo, MARÍA RAQUEL LÓPEZ DIAZ, identificado con DNI 43412254, estudiante del Programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo con el proyecto de tesis Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica “A” Lima 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 lo 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.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan 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); autoplagio (preentar como nuevo algún trabajo propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajna) o falsificación (respresentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiendome a la normativa vigete de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 10 – 09 – 2016

Nombres y apellidos: María Raquel López Díaz

DNI: 43412254

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de lo trabajadores de la Clínica “A” Lima 2016”, con la finalidad de establecer si se relaciona significativamente el Clima Organizacional con la satisfacción laboral; en el 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

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Índice de tablas	9
Índice de figuras	11
Resumen	13
Resumen Abstract	14
Palabras claves	15
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.4. Tipos de estudio	45
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Ficha técnica	49

2.9.	Confiabilidad de Instrumentos	51
2.10.	Métodos de análisis de datos	53
2.11.	Aspectos éticos	53
III.	RESULTADOS	54
3.1.	Clima Organizacional	54
3.2	Satisfacción Laboral	58
3.3.	Análisis bariado	67
IV.	DISCUSIÓN	72
V.	CONCLUSIONES	75
VI.	RECOMENDACIONES	76
VII.	BIBLIOGRAFÍA	77
VIII.	ANEXOS	78
✓	Matriz de consistencia	78
✓	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del	81
	- Estudio in situ	
✓	Carta de consentimiento informado	82
✓	Consentimiento Informado	83
✓	Matriz de datos	84
✓	Instrumento	
	- Clima Organizacional	86
	- Satisfacción Laboral	88
✓	Confiabilidad de instrumentos	89
✓	Baremos	
	- Clima Organizacional	90
	- Satisfacción Laboral	91
✓	Consentimiento informado para los instrumentos	93
✓	Formato de validación de instrumento	94

Lista de tablas

	Página.
Tabla 1: Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica A	51
Tabla 2: Distribución de los niveles de la dimensión diseño organizacional de los trabajadores de la Clínica “A”	52
Tabla 3: Distribución de los niveles de la dimensión potencial humano de los trabajadores de la Clínica “A”	53
Tabla 4: Distribución de los niveles de la dimensión cultura organizacional de los trabajadores de la Clínica “A”	54
Tabla 5: Distribución de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica “A”	55
Tabla 6: Distribución de los niveles de la dimensión diseño del trabajo de los trabajadores de la Clínica “A”	56
Tabla 7: Distribución de los niveles de la dimensión realización personal de los trabajadores de la Clínica “A”	57
Tabla 8: Distribución de los niveles de la dimensión oportunidades de desarrollo futuro de los trabajadores de la Clínica “A”	58

Tabla 9: Distribución de los niveles de la dimensión relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la Clínica “A”	59
Tabla 10: Distribución de los niveles de la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica “A”	60
Tabla 11: Distribución de los niveles de la dimensión valoración social del trabajo de los trabajadores de la Clínica “A”	61
Tabla 12: Distribución de los niveles de la dimensión recompensas extrínsecas de los trabajadores de la Clínica “A”	62
Tabla 13: Distribución de los niveles de la dimensión oportunidades de promoción de los trabajadores de la Clínica “A”	63

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Distribución de los niveles de clima organizacional de los trabajadores de la Clínica A	51
Figura 2: Distribución de los niveles de la dimensión diseño organizacional de los trabajadores de la Clínica "A"	52
Figura 3: Distribución de los niveles de la dimensión potencial humano de los trabajadores de la Clínica "A"	53
Figura 4: Distribución de los niveles de la dimensión cultura organizacional de los trabajadores de la Clínica "A"	54
Figura 5: Distribución de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica "A"	55
Figura 6: Distribución de los niveles de la dimensión diseño del trabajo de los trabajadores de la Clínica "A"	56
Figura 7: Distribución de los niveles de la dimensión realización personal de los trabajadores de la Clínica "A"	57
Figura 8: Distribución de los niveles de la dimensión oportunidades de desarrollo futuro de los trabajadores de la Clínica "A"	58
Figura 9: Distribución de los niveles de la dimensión relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la Clínica "A"	59
Figura 10: Distribución de los niveles de la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica "A"	60

Figura 11:	Distribución de los niveles de la dimensión valoración social del trabajo de los trabajadores de la Clínica “A”	61
Figura 12:	Distribución de los niveles de la dimensión recompensas extrínsecas de los trabajadores de la Clínica “A”	62
Figura 13:	Distribución de los niveles de la dimensión oportunidades de promoción de los trabajadores de la Clínica “A”	63

Resumen

En la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores fundamentales dentro de la gestión de las empresas de salud.

La presente investigación muestra la relación que existe entre Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica A, durante el periodo comprendido de Junio a Agosto del 2016. Para ello, se aplicaron 2 cuestionarios; para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, fue dirigida a una población total de 30 trabajadores de la Clínica A, las que fueron respondidos de forma individual, bajo estricta confidencialidad de los mismos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio de relación débil; por lo tanto, el clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa – efecto significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Clínica A.

La presente investigación servirá como un instrumento de referencia para mejorar las políticas de gestión y dirección de la Clínica A y éstas a su vez permitan que los procesos internos de evaluación de desempeño laboral mejoren.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Usuario

Abstract

Actually, in the organizational climate and the work satisfaction are fundamental factors inside of the management of healthcare companies. In this investigation show the level of the organizational climate and the work satisfaction from the workers of Clinic A, during the period extending from June to August of 2016. For that we are going to apply 2 questionnaire, to measure the organizational climate of work satisfaction, It was directed a 30 workers in that Clinic A, which they were answered individually, under strict confidentiality.

The result in evidence that exist a predominance of low level; In that way, the organizational climate is an essential factor in the institution because it influences work satisfaction: concluding that there is a link cause – effect significant between organizational climate and work satisfaction of workers in the clinic A, during the period of January to July 2016.

In this investigation will serve like a instrument to improve political of the management and direction of the clinic A, and in the same time allow internal evaluation processes improve job performance.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Usuario