



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La cultura de la organización y satisfacción laboral en
trabajadores del Centro Materno Infantil Laura
Rodríguez, durante 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Rodríguez Bejarano Edith

ASESOR:

Mgtr. Rivera Félix Marcoantonio

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ - 2017

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta aquí y darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Agradecimiento

A todos los trabajadores del Centro Materno Infantil
Laura Rodríguez Dulanto, por las facilidades
brindadas al momento de la aplicación del trabajo de
investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento y sustentación de tesis de la escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, presento el trabajo de investigación descriptiva correlacional denominado: “La cultura de la organización y satisfacción laboral en trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, durante 2015”

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad establecer la relación entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez Dulanto, señores del jurado se espera que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Lista de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Indice	v
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION:	14
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	24
1.2 Fundamentacion científica, técnica o humanística	30
1.2.1 Cultura organizacional	30
1.2.2 Satisfaccion laboral	43
1.2.2.1 Factores de la satisfacción laboral	47
1.2.2.2 Manifestaciones de insatisfacción	50
1.2.2.3 Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo	51
1.3 Justificacion	54
1.4 Problema	56
1.4.1 Formulacion del problema	57
1.4.1.1 Problema general	57
1.4.1.2 Problemas específicos	57
1.5 Hipotesis	58
1.5.1 Hipotesis general	58

1.5.2 Hipotesis especifica	58
1.6 Objetivos	59
1.6.1 Objetivo general	59
1.6.2 Objetivos específicos	59
II. MARCO METODOLOGICO	61
2.1 Variables	61
Variable 1: Cultura organizacional	61
Variable 2: Satisfaccion laboral	61
2.2 Definición conceptual	61
2.2.1 Variable 1: Cultura de la organización	61
Dimensión 1: Identidad	61
Dimensión 2: Conflicto y cooperación	61
Dimensión 3: Motivación	61
2.2.2 Variable 2: Satisfaccion laboral	62
Dimensión: 1 satisfacción intrínseca	62
Dimensión: 2 satisfacción extrínseca	63
2.3 Operacionalizacion de variables	64
2.4 Metodologia	65
2.5 Tipo de estudio	65
2.6 Diseño	65
2.7 Poblacion, muestra	66
Poblacion	66
Muestra	67
2.8 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8.1 Tecnicas	67

2.8.2 instrumentos de medición	68
2.8.3 Ficha técnica de cultura de la organización	70
2.8.4 Ficha técnica de satisfacción laboral	72
2.9 Metodos de análisis de datos	73
III.RESULTADOS	75
3.1 Descripcion de resultados	75
3.1.1 Analisis descriptivo de las variables	75
3.1.2 Prueba de normalidad kolmogorov – Smirnof	76
3.1.3 Analisis de la hipótesis	77
A) Hipótesis General	77
B) Hipótesis específicas	79
Hipótesis específica 1	79
Hipótesis específica 2	80
Hipótesis específica 3	82
IV.DISCUSION	86
V. CONCLUSION	92
VI.RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97

APENDICES

Apéndice A: Matriz de consistencia	109
Apéndice B: Cuestionarios	112
Cuestionario para el estudio de cultura de la organización	112
Encuesta de satisfacción del personal de salud	113
Apéndice C: Base de datos	117

Lista de tablas

Tabla 1. Tipos de cultura organizacional	42
Tabla 2. Operacionalización de las variables: Cultura de la organización y satisfacción laboral.	64
Tabla 3. Características generales de la población	75
Tabla 4. Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones	76
Tabla 5. Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables en estudio	76
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Pearson entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral.	78
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	79
Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Conflicto y cooperación de la cultura de la organización y la satisfacción laboral.	81
Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión motivación de la cultura de la organización y la satisfacción laboral.	83

Lista de figuras

Figura 1. Origen de las pautas culturales.	36
Figura 2. Niveles de la cultura.	37
Figura 3. Tipos de cultura organizacional.	40
Figura 4. Respuestas a la insatisfacción laboral.	50
Figura 5. Descripción de los factores según Herzberg.	54
Figura 6. Correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral	78
Figura 7. Correlación entre la dimensión identidad de la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	80
Figura 8. Correlación entre la dimensión conflicto y cooperación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	82
Figura 9. Correlación entre la dimensión motivación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral.	84

RESUMEN

La presente tesis titulada “La cultura de la organización y satisfacción laboral en trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodriguez, durante 2015”, responde a la hipótesis general: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Centro Materno Infantil Laura Rodriguez, durante el 2015”.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, Bernal (2010) ya que refiere particularidades de las variables y las dimensiones del estudio; igualmente es correlacional ya que determinará la relación que existe entre las variables. Al mismo tiempo, es un diseño transversal ya que los datos obtenidos son acopiados en un único momento.

La técnica aplicada para recolectar los datos es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. La población la conforman todos los trabajadores bajo la condición laboral de nombrados y contratados (Contrato Administrativo de Servicios), del Centro Materno Infantil Laura Rodriguez con un tiempo de antigüedad no menor de 3 meses.

Se analizó las variables con el programa SPSS versión 20 obteniéndose los porcentajes en tablas para mostrar la distribución de los datos con sus respectivas figuras.

La prueba estadística de Rho Spearman se utilizó para demostrar la hipótesis y determinar la relación entre las variables, a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Palabras claves: cultura de la organización, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This thesis entitled "The culture of organization and job satisfaction in workers of the Laura Rodriguez Maternal and Child Center during 2015" responds to the general hypothesis: There is a relationship between organizational culture and job satisfaction in workers at the Laura Rodriguez Maternal and Child Center, During 2015 ".

The methodology used in this research is correlational descriptive type, Bernal (2010) since it refers particularities of the variables and the dimensions of the study; It is also correlational since it will determine the relationship that exists between the variables. At the same time, it is a cross-sectional design since the data obtained are collected in a single moment.

For data collection the survey technique, the matter was used as an instrument the questionnaire was applied. The population is made up of all workers under the employment status of appointed and contract (Contract Administrative Services), the Mother and Child Center Laura Rodriguez with a time of seniority not less than 3 months.

We analyzed the variables with the SPSS version 20 program, obtaining the percentages in tables to show the distribution of the data with their respective figures.

The statistical test of Rho Spearman was used to demonstrate the hypothesis and to determine the relationship between the variables, at a confidence level of 95% and significance of 5%.

Keywords: organizational culture, job satisfaction.