



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral
en el C.S. Francisco Bolognesi. Tacna - 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

BR. NINAHUAMAN BARRETO, SHEYLA LIS

ASESOR:

DRA. ALVAREZ BECERRA, RINA

SECCIÓN:

CIENCIAS MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

PERÚ - 2017

PÁGINA DE JURADO

Dr. EDGAR HERNAN TEJADA VASQUEZ

Presidente

Mgr. VIVIANA YANETH ACERO MAMANI

Secretaria

Dra. RINA MARÍA ALVAREZ BECERRA

Vocal

A Dios

Por la vida, por la salud y porque me ha permitido llegar hasta aquí a pesar de las dificultades que se pudieron presentar a lo largo de mi vida.

A mis padres

Por su amor y apoyo constante durante mi formación profesional, por ser los pilares que me sostienen siempre, motivándome a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A todo el personal, tanto asistencial como administrativo, del Centro de Salud Francisco Bolognesi por ser partícipes y brindarme todas las facilidades necesarias para la ejecución del presente estudio de investigación.

DECLARACIÓN JURADA

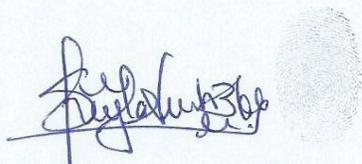
Yo, Sheyla Lis Ninahuaman Barreto, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 45083325, con la tesis "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el C.S. Francisco Bolognesi. Tacna - 2016."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 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.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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 Cesar Vallejo.

Tacna, 27 de Abril del 2017



Sheyla Lis Ninahuaman Barreto

DNI 45083325

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el C.S. Bolognesi. Tacna - 2016”, con la finalidad de “Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el C.S. Francisco Bolognesi de Tacna durante el año 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
1.1 Problema	29
1.2 Hipótesis	31
1.3 Objetivos	32
II. Marco Metodológico	34
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de Variables	34
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Muestra Universal	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	43
III. Resultados	44
IV. Discusión	96
V. Conclusiones	103
VI. Recomendaciones	105
VII. Referencias Bibliográficas	106
VIII. Anexos	112

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el C.S. Francisco Bolognesi durante el año 2016. El método usado es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del C.S. Francisco Bolognesi. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para el estudio del Clima Organizacional obtenido del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima Organizacional. RM 623-2008/MINSA y el cuestionario de Satisfacción en contextos organizacionales S20/23 de Meliá, J. L., Peiró, J. M. Los resultados obtenidos fueron que el 56% del personal percibe un clima organizacional global “por mejorar” y que el 54% se encuentra satisfecho laboralmente, en cuanto a la relación de las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral se obtuvo que existe una relación significativa entre las dos variables. Las dimensiones que demostraron relación significativa fueron conflicto y cooperación, estructura, identidad e innovación. La conclusión a la que se llegó al finalizar la investigación fue que el clima organizacional juega un papel muy importante en la satisfacción laboral por lo tanto a una percepción más saludable del clima organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Palabras Claves: clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and its relationship with job satisfaction in C.S. Francisco Bolognesi during the year 2016. The method used is of quantitative type, non-experimental, descriptive correlation, the population and sample was conformed by 50 workers of C.S. Francisco Bolognesi. The technique used was the survey and the instruments used were the questionnaire for the study of the Organizational Climate obtained from the Technical Document: Methodology for the study of the Organizational climate. RM 623-2008 / MINSA and the satisfaction questionnaire in organizational contexts S20 / 23 by Meliá, JL, Peiró, JM The results obtained were that 56% of the staff perceived a "improving" global organizational climate and that 54% Is satisfied, as regards the relation between the dimensions of the organizational climate and the job satisfaction, it was obtained that there is a significant relationship between the two variables. The dimensions that demonstrated significant relationship were conflict and cooperation, structure, identity and innovation. The conclusion reached at the end of the research was that the organizational climate plays a very important role in job satisfaction, therefore a healthier perception of the organizational climate will be greater job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.