



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico de Clínica Internacional sede San Borja 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión de Servicios de Salud

AUTOR:

Lic. Candy Jennifer Alejandria Balcazar

ASESOR:

Dra. Oriana Rivera Lozada

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Capital Humano

PERÚ – 2015

Dedicatoria

Familia, no son nada más y nada menos lo seres más importante en mi vida, seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humano. No podría sentirme más feliz con la confianza puesta en mí, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo desde que siquiera tengo memoria.

He logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea titánica e interminable. Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, mis padres Yrma y Sebastián y mis hermanas Wendy y Stephany, personas de bien, seres que ofrecen amor y bienestar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y salud para poder seguir preparándome como profesional y lograr mis metas en la vida, a mi familia porque me brindaron todo su apoyo y motivación para continuar estudiando, a mis profesores por el tiempo y los conocimientos brindados y finalmente a mis jefes de Clínica Internacional por la comprensión y apoyo durante el tiempo de estudio de ésta maestría.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Candy Jennifer Alejandria Balcazar, estudiante del Programa de Maestría en gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40 358241, con la tesis titulada “Relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico de Clínica Internacional sede San Borja 2015”

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.
- 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), 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.

Lugar y fecha Los Olivos, 21 de Agosto 2015

Firma.....

Nombres y apellidos Candy Jennifer Alejandria Balcazar

DNI 40358241

PRESENTACIÓN

La siguiente tesis se trata sobre la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de la clínica Internacional sede San Borja en el presente año, se cree importante investigar sobre este tema ya que se ha observado que el personal de enfermería muestra varios problemas durante los turnos de trabajo como ausentismo, descansos médicos, poca proactividad, desmotivación, malas relaciones interpersonales, quejas constantes del monto de sueldo, etc. El clima laboral juega un papel importante en la vida de las personas, ya que pasamos la tercera parte del día trabajando; con el paso del tiempo se han visto cambios que denotan una preocupación por mejorar el entorno laboral, para que las personas se sientan satisfechos y sientan que son eficientes. Creo que el clima laboral y la satisfacción laboral son importantes en las organizaciones de salud, ya que trabajamos con personas y cualquier mínimo error puede ocasionar un daño irreparable en el paciente. Analizando la problemática se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Se podrá determinar la relación del clima laboral y las condiciones físicas y/o materiales del personal de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Internacional-sede san Borja?

Se revisa los antecedentes sobre el tema y se encuentra investigaciones ya realizadas que muestran que si existe relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, se contrasta con el marco teórico encontrado y de esta manera se justifica el problema de investigación. Por tal motivo se plantea la hipótesis si existe relación entre las variables de estudio clima laboral y satisfacción laboral del personal de Clínica Internacional sede San Borja 2015.

Se formula el objetivo principal: determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de la Clínica Internacional sede San Borja, la investigación basó su estudio desde un enfoque cuantitativo, con énfasis descriptivo y correlacional. Se contó con una población de 52 personales de enfermería que trabajan en centro quirúrgico de la Clínica internacional sede San Borja; la tesis consta de los siguientes capítulos: I Capítulo Introducción, II Capítulo Marco

Metodológico, III Capítulo Resultados, IV Capítulo Discusión, V Capítulo Conclusiones, VI Capítulo Recomendaciones y VII Capítulo Referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

INDICE

CARÁTULA	1
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Antecedentes	11
1.1.1 Antecedentes Nacionales	11
1.1.2 Antecedentes Internacionales	14
1.2 Marco Teórico	17
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	47
1.4.1 Realidad problemática	47
1.4.2 Formulación del problema	51
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
II. MARCO METODOLÓGICO	54
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	59

2.3.1. Tipo de estudio	59
2.3.2. Diseño	61
2.4. Población, muestra y muestreo	64
2.4.1. Población	62
2.4.2. Muestra	63
2.4.3. Criterios de selección	64
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.6. Métodos de análisis de datos	69
2.7. Aspectos éticos	72
III. RESULTADOS	73
IV. DISCUSIÓN	98
V. CONCLUSIONES	106
VI. RECOMENDACIONES	108
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	110
ANEXOS	113

RESUMEN

Investigación de estudio cuantitativo y correlacional para conocer la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de centro quirúrgico de Clínica Internacional – sede San Borja mediante dos instrumentos de recolección de datos aplicados a 52 personales de enfermería entre técnicos de enfermería y licenciados de enfermería, tabuladas en el programa SPSS statistics 21, con el objetivo de determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería y con el propósito de analizar los resultados de la relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, lo cual originó proponer mejoras y recomendaciones en la clínica para alcanzar un mejor ambiente laboral y con esto proporcionar un mejor servicio al cliente basado en la participación activa del personal de enfermería.

Se obtuvo que de los 52 trabajadores 19,2% calificó al clima laboral como medianamente favorable, el mayor porcentaje constituye al 71,2% (37) como favorable y el 9,6%(5) como muy favorable; con respecto a Satisfacción Laboral se obtuvo que de los 52 trabajadores 5,8%(3) calificó sentirse medianamente satisfecho, 21,2% (11) muy insatisfecho y 73,1% (38) satisfecho, observándose que hay una tendencia de la mayoría del personal a encontrarse satisfecho. Con respecto a la relación existente, según el test de Sperman, nos muestra que el valor de relación entre la variable clima laboral y satisfacción laboral es de 703; esto quiere decir que hay relación muy estrecha entre estas dos variables.

Se recomienda a los directivos de la Clínica Internacional tomar este estudio como base para profundizar en el análisis y, sobre todo, atender las dimensiones que generan insatisfacción en el personal de enfermería, aplicando las políticas administrativas con justicia y equidad, a través de la práctica de liderazgo innovador y transformador, que centre su atención en el desarrollo del capital humano.

ABSTRACT

Quantitative and correlational research study to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of nurses surgical center of Clínica Internacional - San Borja headquarters by two data collection instruments applied to personal 52 nursing among nursing technicians and graduates nursing tabulated in the SPSS statistics 21 program in order to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of nurses and for the purpose of analyzing the results of the relationship between variables organizational climate and job satisfaction, which originated propose improvements in clinical and recommendations to achieve a better working environment and thereby provide the customer based on the active participation of nurses better service.

It was found that of the 52 workers to 19.2% rated as fairly favorable working environment, the highest percentage is 71.2% (37) as positive and 9.6% (5) as very favorable; regarding Job Satisfaction was obtained that the 52 workers 5.8% (3) described feeling fairly satisfied, 21.2% (11) very dissatisfied and 73.1% (38) satisfied, noting that there is a trend most of the staff to be satisfied. Regarding the relationship, as Sperman test, shows that the value of relationship between work environment and job satisfaction variable is of 703; this means that there is close relationship between these two variables.

The directors of the Clínica Internacional is recommended to take this study as a base for further analysis and, above all, meet the dimensions that generate dissatisfaction nurses applying administrative justice and equity policies, through practice innovative and transformational leadership, focus its attention on the development of human capital.