



**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Clima Laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el  
hospital nacional “Arzobispo Loayza”, en el año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

VÁSQUEZ PIZANGO MISHEL

**ASESOR METODOLÓGICO:**

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima - Perú

2016

---

**Mg. María Rivera Salazar**

---

**Mg. Soraya Ángeles Haro**

---

**Mg. María Chalco Flores**

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada a mis padres que son el motor de mi vida, quienes me inculcaron desde niña los valores y principios para salir adelante y no rendirme ante las adversidades.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios que en su infinita misericordia me brindo toda la fuerza y fortaleza en cada momento de mi vida y un agradecimiento especial a mi asesor, el profesor Juan kaneko Aguilar quien me brindo todos los conocimientos necesarios para la realización del trabajo de investigación.

## **Declaración de la Autenticidad**

Yo, Mishel Vásquez Pizango, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo, identificado con DNI: 47417476, con la tesis titulada “Clima Laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, en el año 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 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 presenten en la tesis 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 publicada) o falsificación (presentar como mías la idea 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:

Firma:

Nombres y Apellidos:

DNI

## **Presentación**

A los señores miembros del jurado de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo presento la Tesis titulada: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, en el año 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo; para optar el grado de: Licenciado en Psicología

La presente investigación está constituida por siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo esta refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes

## ÍNDICE

Página de jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII

### RESUMEN ABSTRACT

#### I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	
1.3.1 Clima Laboral	
1.3.1.1 Definición.....	19
1.3.1.2 importancia del clima laboral.....	19
1.3.1.3 Teorías del clima laboral.....	20
1.3.1.3.1 Teoría de Litwin y Stringer.....	20
1.3.1.3.2 Teoría de Likert.....	21
1.3.1.4 consecuencias de un clima laboral inadecuado.....	22
1.3.1.5 componentes del clima laboral.....	23
1.3.2 Satisfacción Laboral	
1.3.2.1 Definición.....	24
1.3.2.2 Teorías de Satisfacción Laboral.....	24
1.3.2.2.1 Teoría de los 2 factores de Herzberg.....	24
1.3.2.2.2 Pirámide de las necesidades de Maslow.....	26
1.3.2.3 Factores de la Satisfacción Laboral.....	26

1.3.2.4 Relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral.....	27
1.4 Formulación del problema	
1.4.1 Problema general.....	29
1.4.2 Problemas específicos.....	29
1.5 Justificación de la investigación.....	30
1.6 Hipótesis	
1.6.1 Hipótesis general.....	31
1.6.2 Hipótesis específicas.....	31
1.7 Objetivos	
1.7.1 objetivo general.....	32
1.7.2 objetivos específicos.....	32

## **II. METODO**

2.1 Diseño de Investigación.....	33
2.2 Variables, Operacionalización	
2.2.1 Definición conceptual.....	34
2.2.2 Definición operacional.....	34
2.3 Población, Muestra	
2.3.1 población.....	35
2.3.2 muestra.....	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5 Método de análisis de datos.....	47
2.6 Aspectos éticos.....	48

## **III RESULTADOS**

## **IV DISCUSIÓN**

## **V CONCLUSIÓN**

## **VI RECOMENDACIONES**

## **VIII REFERENCIAS**



## **ANEXOS**

Escala Opiniones CL – SPC.....	70
Escala de Satisfacción Laboral SL / SPC.....	72
Validez y confiabilidad.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de confiabilidad de la escala de clima laboral	43
Tabla 2: Validez de contenido para clima laboral	44
Tabla 3: Confiabilidad de la prueba piloto	44
Tabla 4: Validez de contenido para satisfacción laboral	48
Tabla 5: confiabilidad de la prueba piloto	48
Tabla 6: Estadística descriptiva del clima laboral	51
Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de clima laboral	52
Tabla 8: Estadística descriptiva de satisfacción laboral	52
Tabla 9: Frecuencias y porcentajes de satisfacción laboral	53
Tabla 10: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para ambas variables	54
Tabla 11: Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral	55
Tabla 12: Correlación entre clima laboral y los factores de satisfacción laboral	55

## RESUMEN

La presente investigación determino la relación entre el clima y la satisfacción laboral en personal de enfermería en el hospital nacional "Arzobispo Loayza", la muestra fue de 132 empleados entre hombres y mujeres, se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional; los instrumentos que se utilizaron para ambas variables fueron: la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC), y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC); para el método de análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos muestran; que el nivel de clima laboral es desfavorable, así mismo el nivel de satisfacción laboral es bajo, con respecto a la relación entre factores; existe una relación baja positiva y significativa entre los factores de la satisfacción y las dimensiones del clima laboral; por otro lado existe una correlación significativa positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral ( $r=0.260$ ). Finalmente se concluyó que a medida que se perciba un entorno favorable o desfavorable esto repercute en la actitud positiva o negativa que tendrá el empleado con respecto a su desempeño de sus actividades laborales.

**Palabras clave:** Clima laboral, Satisfacción laboral, Personal de Enfermería.

## ABSTRACT

This investigation seeks to determine the relationship between climate and job satisfaction in nursing staff in the "Arzobispo Loayza" national hospital, the sample consisted of 132 employees between men and women, non-probabilistic intentional sampling was used; the instruments used for both variables were: the scale of labor climate of Palma Sonia (CL-SPC) and the scale of job satisfaction (SL-SPC); for the method of data analysis used descriptive statistics, nonparametric Kolmogorov-Smirnov test, and the correlation coefficient Spearman Rho. The results show; that the level of labor climate is unfavorable, so does the level of job satisfaction is low, with respect to the relationship between factors; there is a positive and significant relationship between factors low satisfaction and dimensions of the working environment; on the other hand there is a significant positive correlation between the work environment and job satisfaction ( $r = 0.260$ ). Finally we conclude that as a favorable or unfavorable environment this affects the positive or negative attitude will the employee with respect to its performance of their work activities is perceived.

**Keywords:** Work environment, Job Satisfaction, Nursing staff.