



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de
enfermería en el Hospital Marino Molina Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Judith Uculmana Hernández

ASESOR:

Dra. Karen Zevallos Delgado

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Mg. William Flores Sotelo
Secretario

Dr. Karen Zevallos Delgado
Vocal

Dedicatoria:

A Dios por guiarme en todo momento y a mis padres, a mí esposo y mis hijas Thalía y Ángela por la paciencia y su apoyo.

La autora.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dra. Karen Zevallos Delgado por su apoyo constante en el asesoramiento la inestimable ayuda recibida durante la realización de esta investigación. A la administración de la Universidad Cesar Vallejo por su apoyo y confianza brindada. A la jefatura de capacitación, jefatura de enfermería del Hospital Marino Molina y compañeros de trabajo por la colaboración brindada en la ejecución de este trabajo.

Declaración de Autenticidad

Yo, Uculmana Hernández Judith, identificado con DNI 21555061 del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima 2017

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha 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 auto plagiado; 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia 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.

Lima, 20 junio del 2017.

Nombres y apellidos: Uculmana Hernández, Judith

DNI. 21555061

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima, 2017 en cumplimiento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Lista de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	38
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	43

2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	53
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	55
3.2. Contraste de hipótesis	61
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias bibliográficas	74
VIII. Anexos	
Anexo A Matriz de consistencia	81
Anexo B Constancia emitida por la institución	83
Anexo C Constancia de Validación de expertos	84
Anexo D Prueba binomial de Clima Organizacional	100
Anexo E Prueba binomial de Satisfacción Laboral	102
Anexo F Estadísticos descriptivos de Clima Organizacional	104
Anexo G Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral	105
Anexo H Cuestionario de CO y SL	106
Anexo I Artículo científico	110

Lista de tablas

		Pagina
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 3	Muestra de variables de estudio	46
Tabla 4	Opciones de respuesta de clima organizacional	48
Tabla 5	Opciones de respuesta de satisfacción laboral	48
Tabla 6	Confiabilidad de la variable de CO y SL	51
Tabla 7	Resultados de validación de CO según juicios de expertos	51
Tabla 8	Resultados de validación de SL según juicios de expertos	52
Tabla 9	Descripción del nivel variable CO	55
Tabla 10	Descripción del nivel variable SL	55
Tabla 11	Correlación entre el CO y SL	61
Tabla 12	Niveles de la dimensión relaciones con la jefatura y SL	62
Tabla 13	Niveles de la dimensión relaciones interpersonales y SL	62
Tabla 14	Niveles de la dimensión reconocimiento del trabajo y SL	63
Tabla 15	Niveles de la dimensión autonomía en la ejecución del trabajo y SL	64

Lista de Figuras

	Pagina
<i>Figura 1</i> Esquema de Clima Organizacional	22
<i>Figura 2</i> Características de Clima Organizacional	24
<i>Figura 3</i> Tipos de Clima Organizacional	27
<i>Figura 4</i> Pirámide Necesidades Humanas Maslow	31
<i>Figura 5</i> Ubicación Hospital Marino Molina	45
<i>Figura 6</i> Relación de la dimensión CO y SL	56
<i>Figura 7</i> Dimensión relación con la jefatura y SL	57
<i>Figura 8</i> Dimensión relaciones interpersonales y SL	58
<i>Figura 9</i> Dimensión relaciones de reconocimiento del trabajo y SL	59
<i>Figura 10</i> Dimensión autonomía en la ejecución del trabajo y SL	60

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima, 2017.

La muestra estuvo conformada por 120 usuarios del personal de enfermería. En el diseño de la investigación se utilizó de tipo transversal- correlacional, la recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un instrumento tipo encuesta que permitió medir la variable clima organizacional conformado por 30 ítems cuya escala de frecuencias iban de muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo y la variable satisfacción del usuario interno conformado por 26 ítems cuya escala de frecuencias iban insatisfecho hasta satisfecho.

Posteriormente el análisis estadístico de los datos se realizó a través de tablas numéricas y porcentuales representadas por gráficos, donde los resultados de la investigación determinaron que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital Marino Molina Lima, 2017, con un nivel de significancia rho de Spearman = 0,723 que demuestra una relación positiva, con correlación moderada; al revisar la significación de ($\rho = 0.723 < \alpha = 0.05$). Se concluye que el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de enfermería tiene alta confiabilidad , sin embargo no se debe evitar las expectativas del personal de enfermería y los problemas actuales del hospital Marino Molina Lima, realizando estrategias de mejora continua del clima organizacional que involucre a todo el equipo multidisciplinario de salud teniendo en cuenta las dimensiones indicados por los resultados de este estudio que influyen en la satisfacción del personal de enfermería .

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de enfermería.

Abstract

This research was carried out with the purpose of determining the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the nursing staff at the Molina Lima Hospital, 2017.

The sample consisted of 120 users of nursing staff. In the design of the research was used transverse-correlational type, the information was collected through the application of an instrument type survey that allowed the measurement of the organizational climate variable made up of 30 items whose frequency scale went very differently until Very much in agreement and the variable satisfaction of the internal user conformed by 26 items whose frequency scale were dissatisfied until satisfied. Subsequently, the statistical analysis of the data was performed through numerical and percentage tables represented by graphs, where the results of the investigation determined that there is a significant relationship between the organizational climate variable and the nursing staff 's job satisfaction at the Marino Molina Lima hospital, 2017, with a level of Spearman rho significance = 0.723 which shows a positive relationship, with moderate correlation; By reviewing the significance of ($\rho = 0.723 < \alpha = 0.05$). It is concluded that the organizational climate and the Nursing staff satisfaction have high reliability, however, the expectations of the user and the current problems of the Marino Molina Lima hospital should not be avoided by carrying out strategies of continuous improvement of the organizational climate that involves everything The multidisciplinary health team taking into account the dimensions indicated by the results of this study that influence the satisfaction of the nursing staff.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, nursing staff.