



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Luis Miguel Martin Cassano Muñante

Br. Joe Luis Rivas Fabián

ASESOR:

Doctor José Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Página de Jurado

Presidente

Vocal

Secretario

Dedicatoria

A mis padres, por su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan en mi vida profesional. A mis hermanos por motivar mi superación.

A mi esposa que siempre alentó mi superación.
A mis hijas por su constante apoyo y comprensión en los momentos que las necesite.

Luis Miguel Martin

A mi adorada hija, por su apoyo incondicional desde cuando estuve en Pre Grado y ahora en Post Grado, gracias hija mía.

Joe Luis

Agradecimientos

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos brindaron la oportunidad de realizarnos profesionalmente.

A nuestro Asesor, por su apoyo constante, por brindarnos la oportunidad de recurrir a su experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad para, finalmente, lograr la concreción de este trabajo.

A nuestros familiares, preocupados para alcanzar esta meta. Nuestra deuda es personal de cariño e intelectual, por sus valiosas sugerencias, durante el desarrollo de este trabajo.

Estamos eternamente agradecidos.

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Administración Pública, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014”.

La investigación presentó como propósito, determinar la relación que existe entre las dos variables, ya que en relación a los servicios de salud en muchos establecimientos médicos aún tienen importantes retos para poder ofrecer un servicio de salud efectivo. En este contexto, especialmente en los hospitales de salud del país, no tienen la infraestructura necesaria ni el personal capacitado para poder atender a la población y tampoco cuentan con la capacitación en dar servicios de salud con calidad. En la presente investigación, se analizó cómo se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral debido a que son factores vitales para poder mejorar un servicio de calidad y que cumpla con las expectativas de una mejor atención a los asegurados.

El documento consta de seis capítulos, los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con posibilitar un diagnóstico del proceso de mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral con miras a mejorar estos aspectos tan importantes para la gestión del Hospital Almenara.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo al Hospital Nacional Guillermo Almenara, donde se llevó a cabo el estudio, sino a todos aquellos que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación	8
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos.	11
Capítulo II: Marco referencial	
2.1. Antecedentes	13
2.1.1 Antecedentes nacionales	13
2.1.2 Antecedentes internacionales	17
2.2 Marco teórico	20
2.2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional	20
2.2.1.1 Definición conceptual	20
2.2.1.2 Marco Teórico de la variable clima organizacional	23
2.2.1.3 Características de la variable clima organizacional	27
2.2.1.4 Dimensiones de la variable clima organizacional	29
2.2.1.5 Medición de la variable clima organizacional	30
2.2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	31

2.2.2.1. Definición conceptual	31
2.2.2.2 Marco teórico para la satisfacción laboral	36
2.2.2.3 Características de la variable satisfacción laboral	40
2.2.2.4. Dimensiones de la variable satisfacción laboral	46
2.2.2.5 Medición de la Variable satisfacción laboral	46
2.2.3 Definición de términos básicos	47
Capítulo III: Hipótesis y variables	
3.1 Hipótesis	50
3.1.1 Hipótesis general	50
3.1.2 Hipótesis específicas	50
3.2. Identificación de variables	51
3.2.1. Definición conceptual	51
3.2.2. Definición operacional	51
Capítulo IV: Marco metodológico	
4.1 Tipo de estudio	55
4.2 Diseño de investigación	56
4.3 Población y muestra	57
4.4 Método de investigación	58
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.6 Validez y confiabilidad	61
4.7. Procedimiento de recolección de datos	63
4.8. Método de análisis e interpretación de datos	65
Capítulo V. Resultados	
5.1. Presentación de resultados descriptivos	67
5.1.1 Resultados para clima organizacional	67
5.1.2 Resultados para satisfacción laboral	75
5.2 Resultados inferenciales	83
Capítulo VI. Discusión	89
Conclusiones	94
Recomendaciones	96

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2. Certificados de validación de instrumentos

Anexo 3. Base de datos de la investigación

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable clima organizacional	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 3. Población de enfermeras del Hospital Nacional GAI- Lima, 2014.	57
Tabla 4. Validez de contenido: clima organizacional	61
Tabla 5. Confiabilidad por Alfa de Cronbach	62
Tabla 6. Validez de contenido: satisfacción laboral	62
Tabla 7. Confiabilidad por Alfa de Cronbach	63
Tabla 8. Interpretación de la correlación	65
Tabla 9. Clima organizacional en opinión del personal de enfermería del HNGAI	67
Tabla 10. Autorrealización en clima organizacional en el Hospital NGAI	69
Tabla 11. Involucramiento laboral en clima organizacional en Hospital NGAI	71
Tabla 12. Supervisión en el clima organizacional Hospital NGAI	73
Tabla 13. Satisfacción laboral del personal de enfermería del HNGAI	75
Tabla 14. Responsabilidad como parte de satisfacción laboral en el HNGAI	77
Tabla 15. Condiciones de trabajo como satisfacción laboral en el HNGAI	79
Tabla 16. Salarios e incentivos como satisfacción laboral en el HNGAI	81
Tabla 17. Correlación clima organizacional y satisfacción laboral	83
Tabla 18. Correlación autorrealización y satisfacción laboral	85
Tabla 19. Correlación Involucramiento laboral y satisfacción en el trabajo	86
Tabla 20. Correlación supervisión en clima organizacional y satisfacción laboral	87

Índice de figuras

	Pág.
Figura1. Clima organizacional en opinión de personal enfermería HNGAI	68
Figura 2. Autorrealización en opinión del personal de enfermería del HNGAI	70
Figura 3. Involucramiento laboral en opinión del personal de enfermería HNGAI	72
Figura 4. Supervisión laboral en opinión del personal de enfermería del HNGAI	74
Figura 5. Satisfacción laboral en opinión de servidores de enfermería HNGAI	76
Figura 6. Responsabilidad laboral en opinión de enfermería del HNGAI	78
Figura 7. Condiciones de trabajo en opinión de servidores de enfermería HNGAI	80
Figura 8. Condiciones de trabajo en opinión de servidores enfermería HNGAI	82

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014, en ella se procedió a evaluar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral, es decir, la forma como se conducen los trabajadores en el marco de distintos parámetros relacionados a la satisfacción del cliente y mejora continua de los servicios de salud pública. Dicho estudio empleo el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra de la investigación se plasmó en una muestra probabilística y para el estudio se considera un total de 313 profesionales en enfermería que laboran en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima. A la luz de los resultados, entre los hallazgos se encontró que existe correlación estadísticamente significativa de **0,503** “correlación positiva media” entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con ($p < 0.05$) y, así también, correlación significativa entre las dimensiones de estudio del clima organizacional, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión con la satisfacción laboral. El estudio concluye que hay relación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Y recomienda que es necesario establecer programas de capacitación para los profesionales en enfermería de los hospitales de todo el Perú que conlleve a una revaloración de la misión y objetivo de las instituciones de servicios de salud en nuestro país.

Palabras claves: Liderazgo transformacional–Satisfacción laboral- Supervisión

Abstract

The aim of there search was to determine the relation ship between organizational climate and job satisfaction for nurses of Guillermo Almenara Irigoyen Lima, 2014 National Hospital, she proceeded to assess organizational climate in relation to job satisfaction, le how workers be have under different parameters related to customer satisfaction and continuous improvement of public health services. Such employment study the type of basic research with a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. There search sample was expressed in a probability sample and the study is considered a total of 313 nurse practitioners working in the National Guillermo Almenara Irigoyen Hospital of Lima. In light of the findings, including findings found that there is statistic all y significant correlation of 0.503 "average positive correlation" between organizational climate and job satisfaction ($p < 0.05$) and well, significant correlation between the dimensions of study organizational climate, self-fulfillment, job involvement and job satisfaction monitoring. The study concludes that no positive average relationship between organizational climate and job satisfaction. Andre commends the need to establish training programs for professionals in nursing hospitals throughout Peru that may lead to a reassessment of the mission and purpose of health care institutions in our country.

Keywords: Transformational leadership - Job satisfaction-Supervision.

Introducción

La investigación titulada, “El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014”, se realizó bajo dos aspectos importantísimos para un clima laboral que promueva las buenas prácticas de servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de los atendidos y de mejorar aspectos que carecen de sistematización. El clima organizacional, siguiendo a Palma (2004), está influenciado por la autorrealización, el involucramiento laboral y la supervisión.

A nivel nacional en las instituciones del sector salud, los climas organizacionales no son los más propicios, producto de una inadecuada gestión, creando muchas dificultades que desemboca en la falta de motivación del personal; falta de comunicación, carencia de monitoreo y supervisión, causas para una carencia de un adecuado clima organizacional; de tal manera que, es esencial que el director de la entidad del sector salud deba diagnosticar y comprender como el personal de enfermería percibe el clima laboral en su organización y cuáles son los factores del clima organizacional que influyen más en el personal de enfermería; lo cual, permitirá conocer y resolver problemas que puedan afectar el desempeño de funciones del personal de enfermería, contribuyendo al desarrollo de actitudes negativas en los centros asistenciales del sector salud.

Dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones, la satisfacción laboral está ocupando uno de los lugares más relevantes dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones, existiendo un gran interés por entender cuáles son las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Al respecto, Chiavenato (2007) afirma, “Las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados” (p. 254).

En este escenario, los centros asistenciales del sector salud EsSALUD, adquieren un valor crítico y estratégico en la calidad de su acción, actualización y desarrollo de las capacidades humanas, las que dependen en gran medida del acceso definitivo a la modernidad y el acceso a materiales logísticos adecuados. Cada uno de los centros asistenciales del EsSALUD tienen características propias

y por lo tanto los líderes, deben esforzarse por crear ambientes ideales que permitan alcanzar los objetivos de la organización y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal.

El marco gnoseológico del presente trabajo de investigación fundamenta las coordenadas generales del trabajo: antecedentes del problema; aportes de las teorías de la investigación, y la sinergia de las variables involucradas, de allí que la investigación está estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el capítulo I. El problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y delimitación y los objetivos del estudio.

El capítulo II, Marco teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación y las bases teóricas de cada variable de estudio

En el capítulo III, Hipótesis y variables, se formulan las hipótesis y se describen las variables de estudio, así también, se desarrolla la operacionalización de las variables, con sus dimensiones, escala y valores y también niveles y rangos.

En el capítulo IV, marco metodológico, se reseña el tipo y diseño de la investigación, el estudio de población, muestra y muestreo, en esta sección se presenta la confiabilidad y validez del instrumento utilizado para la recolección de datos.

El capítulo V, presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva e inferencial presentando las tablas y figuras correspondientes.

En el capítulo VI, se presenta la discusión de los resultados, sección que presenta los argumentos que sostienen la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones para el contexto de servicios públicos y a futuras investigaciones.