



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería  
del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto  
Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Bach. Jacquelin Lissette Cano More**

**ASESOR:**

**Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales**

**PERÚ – 2015**

**Mgtr. Walter Mendiola Vásquez**

Presidente

**Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro**

Secretario

**Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor**

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía espiritual, a mis queridos padres, hermanos y a mi esposo; por su amor y valioso apoyo incondicional durante la realización del presente estudio.

## **Agradecimiento**

Al Mg. Daniel Córdova Sotomayor por su valioso apoyo, motivación constante y comprensión en todo momento durante la realización y culminación del estudio

## Declaración de Autenticidad

Yo, Jacquelin Lissette Cano More, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con D.N.I. N° 41938159, con la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado 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.

Lima, 20 de Octubre de 2015

Firma.....

Lic. Jacquelin Lissette Cano More

D.N.I. N° 41938159

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima 2015”, con la finalidad de determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla el problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, se incluyen a los anexos.

Espero Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica	21
1.3. Justificación	45
1.4 Planteamiento del problema	47
1.5. Problema	50
1.6. Hipótesis	51
1.7. Objetivos	53
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	55
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	62
2.6. Población, muestra y muestreo	63
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8. Métodos de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	65
<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	91
<b>V. CONCLUSIONES</b>	94
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	96
<b>VII. REFERENCIAS</b>	98
<b>VII. ANEXOS</b>	102

## Lista de tablas

Tabla 1. Clima laboral en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	71
Tabla 2. Clima laboral en la dimensión de la dirección en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	72
Tabla 3. Clima laboral en la dimensión del trabajo en equipo en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	73
Tabla 4. Clima laboral en la dimensión de la solución de conflictos en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	74
Tabla 5. Clima laboral en la dimensión de la realización personal en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	75
Tabla 6. Satisfacción laboral en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	76
Tabla 7. Satisfacción laboral personal en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	77
Tabla 8. Satisfacción laboral profesional en el profesional del personal de Enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	78
Tabla 9. Relaciones interpersonales en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	79
Tabla 10. Satisfacción laboral ambiental en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	80
Tabla 11. Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015	81
Tabla 12. Clima laboral y satisfacción personal del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015	83
Tabla 13. Clima laboral y satisfacción profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015	85
Tabla 14. Clima laboral y satisfacción personal del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015	87



Tabla 14. Clima laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015 89

Tabla 15. Clima laboral y satisfacción ambiental del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015 90

### Lista de figuras

Figura 1. Clima laboral en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	71
Figura 2. Clima laboral en la dimensión de la dirección en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	72
Figura 3. Clima laboral en la dimensión del trabajo en equipo en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	73
Figura 4. Clima laboral en la dimensión de la solución de conflictos en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	74
Figura 5. Clima laboral en la dimensión de la realización personal en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	75
Figura 6. Satisfacción laboral en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	76
Figura 7. Satisfacción laboral personal en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	77
Figura 8. Satisfacción laboral profesional en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	78
Figura 9. Relaciones interpersonales en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	79
Figura 10. Satisfacción laboral ambiental en el profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima 2015	80
Figura 11. Diagramas de Columnas 3D del clima laboral y la satisfacción del personal de Enfermería del servicio de Trasplante de Medula Ósea INEN -2015	81
Figura 12. Diagramas de Columnas 3D del clima laboral y la satisfacción personal del personal de enfermería del servicio de Trasplante de Medula Ósea -2015	82
Figura 13. Diagramas de Columnas 3D del clima laboral y la satisfacción profesional del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima,2015	83

Figura 14. Diagramas de Columnas 3D del clima laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015 85

Figura 15. Diagramas de Columnas 3D del clima laboral y la satisfacción ambiental del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del INEN. Lima, 2015 86

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima, 2015.

La población estuvo constituida por 50 personas de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en los cuales se han empleado las variables clima laboral y satisfacción del personal de enfermería. El tipo de estudio fue transversal, prospectivo y observacional. Asimismo diseño de la investigación fue no experimental y correlacional. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert, que recogió la información en un período específico, Cuestionario sobre el clima laboral, el cual estuvo constituido por 20 preguntas tricotómicas (nunca, a veces y siempre) cuyas dimensiones fueron la dirección, trabajo en equipo, solución de conflictos y realización personal; y el Cuestionario sobre satisfacción del personal de enfermería, el cual estuvo constituido por 16 preguntas tricotómicas (nunca, a veces y siempre) cuyas dimensiones fueron satisfacción personal, profesional, relaciones interpersonales y ambientales; que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentaron en gráficos y/o tablas.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El clima laboral y satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Trasplante de Medula Ósea del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; habiéndose determinado prueba exacta de Fisher

### *Palabras claves:*

Clima laboral, satisfacción laboral, personal de enfermería

## **Abstract**

This study aimed to determine the influence of the working environment in the nursing staff satisfaction Service Bone Marrow Transplantation of the National Institute of Neoplastic Diseases. Lima, 2015.

The population consisted of 50 nurses Service Bone Marrow Transplantation of the National Institute of Neoplastic, in which they have used the variables work climate and satisfaction of nurses. The method used was quantitative and application approach, the type of study was cross-sectional, prospective observational. Also, the research design was non-experimental and correlational. The techniques used were the survey and as instruments two scale type Likert questionnaire, which collected information over a specific period, Questionnaire on the work environment, which consisted of 20 tricotómicas questions (never, sometimes, and always) whose dimensions were leadership, teamwork, conflict resolution and personal fulfillment; Questionnaire and nursing staff satisfaction, which consisted of 16 questions tricotómicas (never, sometimes, and always) whose dimensions were personal satisfaction, professional, interpersonal and environmental; they provided information through the assessment of its various dimensions, whose results are presented in graphs and / or tables.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The working environment influences the nursing staff satisfaction Service Bone Marrow Transplantation of the National Institute of Neoplastic Diseases; having determined Fisher exact test

### *Keywords:*

Work environment, job satisfaction, nurses