



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

**AUTOR:**

Br: García Silva, Mayra Grisell

**ASESOR:**

Mgtr. Caycho Valencia, Félix.

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2016**

## **Página del Jurado**

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Presidente

Dr. Felipe Guizado Oscco

Secretario

Dr. Joaquin Vertiz Osores

Vocal

## **Dedicatoria**

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y dedicación se lo dedico con inmenso amor a Dios. A mi adorada Mamita por su motivación y esfuerzo constante, le dedico esta etapa de mi carrera para que se sienta orgullosa de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

A mí querida hermana y cuñado por su cariño, comprensión, apoyo y ayuda incondicional que cada día me brindan.

A mis queridos sobrinos porque me alegran mis días con sus bromas y travesuras, logrando así muchas veces atenuar mis penas y preocupaciones.

Mayra Grisell García Silva.

## **Agradecimiento**

De manera especial expreso un profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, A mi familia, por creer en mí y mantenerse siempre a mi lado.

Al Hospital de Chancay, Departamento de Enfermería y Departamento de pediatría y neonatología.

Agradezco a los docentes de la Universidad César Vallejo, Sección de Pos grado, Ciencias Médicas, por los conocimientos recibidos y por su acertada dirección para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Gracias, a todos.

Mayra Grisell García Silva.

## Declaración jurada

Yo, Mayra Grisell García Silva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 43854171, con la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del hospital de Chancay, 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, Julio 2016.

Firma.....

Nombres y apellidos: Mayra Grisell García Silva.

DNI: 43854171.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción labora del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015. La investigación tiene la finalidad de Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I	14
INTRODUCCIÓN	14
1.1.Introducción	15
1.2.Antecedentes	17
1.3.Fundamentación científica técnica o humanística	19
1.4.Justificación	32
1.5.Problema	33
1.6.Hipótesis	34
1.7.Objetivos	36
CAPÍTULO II	37
MARCO METODOLÓGICO	37
2.1.Variables	38
2.2.Operacionalización de Variables	39
2.3.Metodología	40
2.4.Tipo de estudio	40

2.5.Diseño	41
2.6.Población y muestreo	42
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8.Métodos de análisis de datos	50
2.9.Consideraciones éticas	50
CAPÍTULO III	52
RESULTADOS	52
3.1Descripción	53
3.2Contrastación de hipótesis	60
CAPÍTULO IV	65
DISCUSIÓN	65
CAPÍTULO V	68
CONCLUSIONES	68
CAPÍTULO VI	71
RECOMENDACIONES	71
CAPÍTULO VII	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia	80
Anexo 2: Validación del instrumento de clima organizacional	82
Anexo 3: Validación del instrumento de satisfacción laboral	88
Anexo 4: Carta de presentación	94
Anexo 5: Instrumento	95
Anexo 6: Tabla de Baremos	98
Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto Variable 1: Clima Organizacional	100
Anexo 8: Base de datos de la prueba piloto Variable 2: Satisfacción Laboral	101
Anexo 10: Base de datos de la muestra (variable Clima Organizacional)	108
Anexo 11: Base de datos de la muestra (variable Satisfacción Laboral)	109
Anexo 12: Artículo Científico	110

## Lista de tablas

Tabla 01: <i>Operacionalización de Variables</i>	39
Tabla 02: <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	44
Tabla 03: <i>Ficha técnica del cuestionario de Clima organizacional</i>	46
Tabla 04: <i>Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción laboral</i>	47
Tabla 05: <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	49
Tabla 06: <i>Estadísticas de fiabilidad del Clima organizacional</i>	49
Tabla 07: <i>Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción laboral</i>	49
Tabla 08: Estadísticos descriptivos	53
Tabla 09: <i>Niveles de la Variable 1: Clima organizacional</i>	54
Tabla 10: <i>Variable 2: satisfacción laboral</i>	55
Tabla 11: <i>Niveles de la relación con la jefatura</i>	56
Tabla 12: <i>Niveles de las relaciones interpersonales</i>	57
Tabla 13: <i>Niveles del reconocimiento del trabajo</i>	58
Tabla 14: <i>Niveles de Autonomía en la ejecución del trabajo.</i>	59
Tabla 15: <i>Correlación clima organizacional y satisfacción laboral</i>	60
Tabla 16: <i>Correlación entre relaciones con la jefatura y satisfacción laboral</i>	61
Tabla 17: <i>Correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral</i>	62
Tabla 18: <i>Correlación entre reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral</i>	63
Tabla 19: <i>Correlación entre autonomía en la ejecución del trabajo y satisfacción laboral</i>	64
Tabla 20: <i>Matriz de Consistencia</i>	80
Tabla 21: <i>Baremos del clima organizacional</i>	98
Tabla 22: <i>Baremos de la satisfacción laboral</i>	99
Tabla 23: <i>Distribución según Género</i>	102
Tabla 24: <i>Distribución según Edad</i>	103
Tabla 25: <i>Distribución según Grupo Ocupacional</i>	104

Tabla 26: <i>Distribución según Condición Laboral</i>	105
Tabla 27: <i>Distribución según Tiempo de Permanencia en el Hospital</i>	106
Tabla 28: <i>Distribución según Tiempo de Trabajo Actual</i>	107

## Lista de figuras

<i>Figura 01.</i> Distribución del Personal de Enfermería Departamento de Pediatría Y Neonatología	43
<i>Figura 02.</i> Niveles de la Variable 1: Clima organizacional	55
<i>Figura 03.</i> Variable 2: satisfacción laboral	56
<i>Figura 04.</i> Niveles de la relación con la jefatura	57
<i>Figura 05.</i> Niveles de las relaciones interpersonales	58
<i>Figura 06.</i> Niveles de reconocimiento del trabajo	59
<i>Figura 07.</i> Niveles de la autonomía en la ejecución del trabajo	60
<i>Figura 08.</i> Distribución porcentual según Género.	103
<i>Figura 09.</i> Distribución porcentual según Edad.	104
<i>Figura 10.</i> Distribución según Grupo Ocupacional	105
<i>Figura 11.</i> Distribución según Condición Laboral	106
<i>Figura 12.</i> Distribución según Tiempo de Permanencia en el Hospital	107
<i>Figura 13.</i> Distribución según Tiempo de Trabajo Actual	108

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015.

Se trata de una investigación tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La población estuvo conformada por el personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, con un muestreo de 45 personas, 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 totalmente en desacuerdo hasta muy de acuerdo y la variable satisfacción del usuario interno conformado por 22 ítems cuya escala de frecuencias iban de insatisfecho hasta satisfecho.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es alto tanto para clima organizacional, como para satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 2015, con un nivel de significancia rho de Spearman = 0,409 que demuestra una relación positiva, con correlación moderada; al revisar la significación de ( $\rho = 0,409 < \alpha = 0.05$ ). Se concluye que el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de enfermería es moderada, sin embargo no se debe soslayar las expectativas del usuario y los problemas actuales del Departamento de Pediatría y Neonatología del Hospital de Chancay, 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 usuario interno.

*Palabras clave:* Clima organizacional, Satisfacción laboral y Personal de enfermería.

## Abstract

This research was conducted in order to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of nurses in the Department of Pediatrics and Neonatology Hospital Chancay, 2015.

It is an applied research type, non-experimental, cross-sectional design - correlational. The population consisted of nurses from the Department of Pediatrics and Neonatology Hospital Chancay, with a sampling of 45 persons, collection of information was performed by application of a survey instrument that allowed measuring the organizational climate variable-shaped 30 items whose frequency scale ranging from strongly disagree to strongly agree and variable internal user satisfaction consisting of 22 items whose frequency scale ranging from dissatisfied to satisfied.

The research results show the relationship between variables; as to the trend of the findings; It is high for both organizational climate, job satisfaction to nursing staff of the Department of Pediatrics and Neonatology Hospital Chancay, 2015, with a level of significance of Spearman  $\rho = 0.409$  which shows a positive relationship with moderate correlation; to review the significance of ( $\rho = 0.409 < \alpha = 0.05$ ). It is concluded that the organizational climate and job satisfaction of nurses is moderate, however it should not ignore user expectations and current problems of the Department of Pediatrics and Neonatology Hospital Chancay, making continuous improvement strategies of organizational climate involving all the multidisciplinary health team taking into account the size indicated by the results of this study influencing internal user satisfaction.

*Keywords:* organizational climate, job satisfaction and nurses