



**Percepción del clima organizacional y nivel de
satisfacción laboral del personal de enfermería del
Hospital Militar Central, Lima 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. Jacinto Carlos Camacho Chumbes

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2014

Dr. Abner Chávez Leandro
Presidente

Mg. Ricardo Milla Toro
Secretario

Mg. Miluska Vega Guevara
Vocal

Declaración Jurada

Yo, **Jacinto Carlos Camacho Chumbes**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09456697, con la tesis titulada

“Percepción del Clima Organizacional y nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.”

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.

Lima, 12 de Julio del 2014.

.....

Jacinto Carlos Camacho Chumbes

DNI: N° 09456697

Dedicatoria

A mis padres, por haberme dado la vida,
a mi esposa, por su incondicional apoyo,
a mis hijos, por ser mi fortaleza,
a mis familiares, amigos y compañeros de la
Maestría por su aliento durante todo este tiempo.

Agradecimiento

Expreso mi especial agradecimiento por contribuir en la realización de esta tesis a:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara,

Y a los docentes;

Mg. Rosa Elena Horna Aguilar

Mg. Hugo Manrique Chicoma

Mg. Genebrardo Mejía Montenegro

Mg. Karina Bartra

Mg. Luis Ruiz Rojas

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Tengo el honor de presentar la tesis titulada “Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014, desarrollada para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El tema es de interés porque el Hospital Militar Central, es una institución que pertenece al Ministerio de Defensa, el presupuesto para el cumplimiento de su misión proviene del tesoro público asignado al Ejército del Perú; como en toda institución social y laboral en las instituciones de salud hay una conjunción de personas con responsabilidades y funciones específicas; una estructura interrelacionada con la conducta individual y colectiva, como son el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Es importante conocer los niveles de estas variables y la interrelación existente entre aquellas, con la intención de encontrar alternativas puntuales para mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería del Hospital Militar Central.

Así, cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, para su mejor uso y fácil acceso, como sigue:

Primer capítulo: planteamiento del problema, referido a establecer la relación existente entre la variable percepción del clima organizacional y la variable satisfacción laboral.

Segundo capítulo: marco teórico, que contiene los fundamentos teóricos del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tercer capítulo: marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio descriptivo correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Cuarto capítulo: resultados del recojo de la información, que permitieron establecer las conclusiones, se complementa además con los anexos que evidencian el desarrollo de la investigación.

Por lo expuesto, pongo a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación, resultado del esfuerzo y voluntad en su realización.

El autor.

Índice

	Página
Página de jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Presentación.....	vi
Índice	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen	xiii
Abstract	xv
Introducción	xvi
Capítulo I	
I.- Planteamiento del problema	
1.1. Planteamiento del Problema de investigación.....	20
1.2. Formulación del Problema.....	22
1.2.1 Problema Principal.....	22
1.2.2 Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación.....	23
1.3.1 Justificación Social.....	24
1.3.2 Justificación practica.....	25
1.4. Limitaciones.....	25
1.4.1 Económicas.....	26
1.4.2 Temporal.....	26
1.5. Antecedentes.....	26

1.5.1 Antecedentes Internacionales.....	26
1.5.2 Antecedentes Nacionales.....	29
1.6. Objetivos.....	31
1.6.1 Objetivo General.	31
1.6.2 Objetivos específicos.	31

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Fundamentos teóricos.....	34
2.1.1. La Gestión Pública en las Instituciones de Salud.....	34
2.1.2. Percepción del Clima Organizacional.....	34
2.1.3 Definición de Clima Organizacional.....	36
2.1.4 Dimensiones del Clima Organizacional.....	37
2.1.5 Importancia del Clima Organizacional.....	38
2.2. Variables determinantes del clima organizacional.....	43
2.2.1 Satisfacción laboral.....	44
2.2.2 Dimensiones de Satisfacción Laboral.....	44
2.2.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral.....	45
2.2.4 Efectos de la satisfacción laboral.....	47
2.2.5 Modelos teóricos que explican la Satisfacción Laboral.....	48
2.2.6 Contextualización de la investigación.....	56
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	57

Capítulo III.

Marco metodológico

3.1. Hipótesis.....	60
3.2. Variables.....	61
3.3. Metodología.....	64
3.4. Población y Muestra.....	65
3.5. Método de Investigación.....	65

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	66
3.7. Métodos de Análisis de datos.....	69

Capítulo IV.

Resultados

4.1. Descripción de Resultados.....	71
4.2. Análisis Estadístico.....	73
4.3. Discusión de Resultados.....	80

Conclusiones y sugerencias

Conclusiones.....	84
Sugerencias.....	86

Bibliografía.....	87
--------------------------	-----------

Anexos

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de la variable
3. Instrumentos
4. Validación de los instrumentos
5. Base de Datos

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable Percepción del Clima Organizacional	62
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	63
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	67
Tabla 4 Distribución de frecuencias del clima organizacional percibido por el personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	71
Tabla 5 Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral percibido por el personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	72
Tabla 6 Correlación entre percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central.....	74
Tabla 7 Correlación entre percepción de realización personal y Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	75
Tabla 8 Correlación entre percepción del involucramiento laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central Lima 2014.....	76
Tabla 09 Correlación entre percepción de supervisión y satisfacción Laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	77
Tabla 10 Correlación entre percepción de comunicación y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	78
Tabla 11 Correlación entre percepción de condiciones laborales y Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014	79

Índice de Figuras

	Página
Fig. 1 Percepción del Clima Organizacional percibido por el Personal de Enfermería del Hospital Militar Central, Lima – 2014.....	72
Fig. 2 Percepción de la Satisfacción Laboral percibido por el personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.....	73

Resumen

El presente trabajo es el resultado de la investigación titulada “Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central, Lima 2014.

La investigación desarrollada es descriptiva correlacional, se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional, con una muestra de 120 licenciados(a) en enfermería de la institución objeto de estudio. Para medir las variables de estudio se emplearon los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral, que fueron aplicados a las licenciadas en enfermería de la muestra, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo.

Los resultados hallados, sólo el 19% del personal de enfermería del Hospital Militar Central percibe un clima organizacional favorable, el 57% lo percibe como medianamente favorable y un 24 % como desfavorable. Respecto a la satisfacción laboral, se encontró que sólo el 4% lo percibe como excelente, un 80% como bueno y un 16% como regular.

Finalmente se concluye que existe una relación baja ($r=.364$) entre las variables percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Militar Central.

Las instituciones castrenses tienen sus propias normas y reglas que las distinguen de otras organizaciones y que influyen en la conducta de sus miembros tanto militares como trabajadores civiles, especialmente en los licenciados de enfermería quienes deben esforzarse para crear el ambiente ideal que les permita alcanzar los objetivos de la organización.

Por lo que nos permitimos sugerir que los directivos del Hospital Militar Central, continúen con las mejoras en las condiciones laborales a fin de que ese 57% que lo percibe como medianamente favorable, en un corto tiempo lo perciban como favorable, lo cual va a repercutir en el rendimiento de su personal y en una atención eficiente y eficaz de los pacientes.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

This work is the result of a research project entitled "Perceptions of organizational climate and level of job satisfaction of nurses of the Central Military Hospital, Lima 2014", whose main objective is to determine the relationship between perception of organizational climate and job satisfaction level the nursing staff of the Central Military Hospital, Lima 2014.

The descriptive correlational research is developed, we have employed a non-experimental, correlational transactional, with a sample of 120 registered nurses of the institution under study. To measure the study variables questionnaires organizational climate and job satisfaction, which were applied to licensed nurses in the sample, the ratio determined by the nonparametric test "Spearman r" were used. Given the quantitative research approach, the hypothetical deductive method was used.

The results found, only 19% of the nursing staff of the Central Military Hospital receives a favorable organizational climate, 57% perceive it as moderately favorable and 24% as unfavorable. Concerning job satisfaction, it was found that only 4% perceive it as excellent, 80% as good and 16% as fair.

Finally it is concluded that there is a low correlation ($r = .364$) between the perception of organizational climate variables and level of job satisfaction of the nursing staff of the Central Military Hospital.

Military institutions have their own standards and rules that distinguish them from other organizations and influencing the conduct of its military and civilian members workers, especially nursing graduates who should strive to create the ideal environment that allows them to achieve the objectives of the organization. So we would suggest that managers of the Central Military Hospital, continue with improvements in labor so that 57% perceived it as moderately favorable, in a short time perceive it as a favorable condition, which will impact in the performance of their staff and the efficient and effective patient care.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.