



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y su relación con la satisfacción
laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins,

Jesús María, 2015

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

AUTORAS:

Br. Yanet Marissa Valenzuela Valverde

Br. Alejandra Patricia Romero Zúñiga

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquin Peña

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Presidente

.....

Mgtr. Janet Valdivieso Gonzales

Secretario

.....

Dr. Roberto Marroquin peña

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los momentos difíciles de la vida, enseñándome a encarar las adversidades, sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi esposo Abraham Torres Llanos y a mis hijos Andrew y Charys, quienes ha sido mi inspiración y motivación para realizar todos mis proyectos. Que Dios los proteja.

Yanet.

Dedicatoria

A Dios, por su infinita bondad al bendecir mi vida. A mis padres Miguel y Aida que siempre me guiaron con amor; a mis hermanos por su ejemplo de constancia; a mis hijos Joel, Daniel y Cecilia por su apoyo, cariño y comprensión durante la realización de esta tesis.

Patricia.

Agradecimiento

El especial agradecimiento a Dios por darnos fortaleza. A nuestra Universidad Cesar Vallejo. A los docentes por su orientación y dirección en el desarrollo de la tesis. A las enfermeras de emergencia del HNERM por su valioso tiempo y colaboración.

Agradecemos de forma especial a nuestro docente Roberto Marroquín Peña, por guiarnos y brindarnos su apoyo constante en la realización de la tesis.

Patricia

Agradecimiento

El especial agradecimiento a Dios por darnos fortaleza. A nuestra Universidad Cesar Vallejo. A los docentes por su orientación y dirección en el desarrollo de la tesis. A las enfermeras de emergencia del HNERM por su valioso tiempo y colaboración.

Agradecemos de forma especial a nuestro docente Roberto Marroquín Peña, por guiarnos y brindarnos su apoyo constante en la realización de la tesis.

Yanet

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Valenzuela Valverde Yanet Marissa, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°10155593, con la tesis titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María ,2015” declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Alejandra Patricia Romero Zúñiga.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 04 de Agosto del 2015

Yanet Marissa Valenzuela Valverde

DNI N°10155593

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Romero Zúñiga Alejandra Patricia, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 29377109, con la tesis titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015” declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Yanet Marissa Valenzuela Valverde.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 04 de Agosto del 2015

Alejandra Patricia Romero Zúñiga

DNI N° 29377109

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, presentamos la tesis denominada: titulada “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental correlacional. Por ello, es que, se ha visto la necesidad de realizar el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

Los resultados esperados demostraran que el clima organizacional y la satisfacción laboral dos elementos necesarios para el buen funcionamiento de la institución y consciente de las necesidades del personal como la de los usuarios, se plantea la problemática que vive diariamente este colectivo y de los factores que intervienen en la satisfacción laboral e inciden en su desempeño en el trabajo.

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

Lista de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Lista de contenidos	viii
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	18
1.1. Antecedentes	19
1.1.1. Internacionales	19
1.1.2. Nacionales	21
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	24
1.3. Justificación	60
1.4. Problema	62
1.4.1. Realidad problemática	62
1.4.2. Formulación del Problema general	64
1.5. Hipótesis	66
1.6. Objetivos de la investigación	68
1.6.1. Objetivo general	68
1.6.2. Objetivos específicos	68

II. Marco Metodológico	71
2.1. Variables	72
2.2. Operacionalización de la variable	73
2.3. Metodología	74
2.4. Tipo de estudio	75
2.5. Diseño de investigación	76
2.6. Población, muestra y muestreo	77
2.6.1. Población	77
2.6.2. Muestra	78
2.6.3. Muestreo	78
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
2.7.1. Técnica de recolección de datos	79
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	79
2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento	85
2.8. Método de análisis de datos	89
III. Resultados	90
3.1. Descripción de resultados	91
3.2. Tabla de contingencia	108
3.2.1. Nivel Inferencial Prueba de normalidad	117
3.2.2. Contraste de hipótesis.	119
IV. Discusión	133
V. Conclusiones	137
VI. Recomendaciones	140
VII. Referencias Bibliográficas	145

APÉNDICES

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Baremos de la variable clima organizacional.</i>	73
Tabla 2. <i>Baremos de la variable satisfacción laboral.</i>	74
Tabla 3. <i>Validez de los instrumentos.</i>	84
Tabla 4. <i>Criterio de confiabilidad valores.</i>	85
Tabla 5. <i>Estadísticos de fiabilidad.</i>	86
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	88
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Relaciones interpersonales en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	92
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Estilo de dirección en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	93
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión sentido de pertenencia en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	94
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Retribución en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	95
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Disponibilidad de recursos en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	96
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Estabilidad en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	97
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Valores colectivos en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	98
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión Claridad y coherencia en la dirección en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	99

Tabla 15. <i>Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción laboral en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	100
Tabla 16. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas o materiales en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	101
Tabla 17. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios laborales o remunerativos en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	102
Tabla 18. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión políticas administrativas en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	103
Tabla 19. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	104
Tabla 20. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo personal en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins</i>	105
Tabla 21. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	106
Tabla 22. <i>Distribución de frecuencias de la dimensión relación con la autoridad en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</i>	107
Tabla 23. <i>Tabla de contingencia clima organizacional y satisfacción laboral.</i>	108
Tabla 24. <i>Tabla de contingencia relaciones interpersonales y satisfacción laboral.</i>	109
Tabla 25. <i>Tabla de contingencia estilo de dirección y satisfacción laboral.</i>	110
Tabla 26. <i>Tabla de contingencia sentido de pertenencia y satisfacción laboral.</i>	111
Tabla 27. <i>Tabla de contingencia retribución y satisfacción laboral.</i>	112
Tabla 28. <i>Tabla de contingencia disponibilidad de recursos y satisfacción laboral.</i>	113

Tabla 29. <i>Tabla de contingencia estabilidad y satisfacción laboral.</i>	114
Tabla 30. <i>Tabla de contingencia Valores colectivos y satisfacción laboral.</i>	115
Tabla31. <i>Tabla de contingencia Claridad y Coherencia en la dirección y satisfacción laboral.</i>	116
Tabla 32. <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra.</i>	118
Tabla 33. <i>Coefficiencia de correlación de Rho de Spearman de las variables: Clima Organizacional y satisfacción laboral.</i>	119
Tabla 34. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Relaciones interpersonales * Satisfacción laboral.</i>	121
Tabla 35. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Estilo de dirección y satisfacción laboral.</i>	122
Tabla 36. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: sentido de pertenencia y satisfacción laboral.</i>	124
Tabla 37. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: retribución y satisfacción laboral.</i>	126
Tabla 38. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: disponibilidad de recursos y satisfacción laboral</i>	127
Tabla 39. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: estabilidad y satisfacción laboral.</i>	129
Tabla 40. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Valores colectivos * Satisfacción laboral.</i>	130
Tabla 41. <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Claridad y coherencia en la dirección * Satisfacción laboral.</i>	132

Lista de figuras.	Página.
<i>Figura 1.</i> Diagrama de diseño correlacional.	76
<i>Figura 2.</i> Niveles de la variable Clima organizacional en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	91
<i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión relaciones interpersonales en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	92
<i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión Estilo de dirección en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	93
<i>Figura 5.</i> Niveles de la dimensión sentido de pertenencia en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	94
<i>Figura 6.</i> Niveles de la dimensión retribución en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	95
<i>Figura 7.</i> Niveles de la dimensión disponibilidad de recursos en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	96
<i>Figura 8.</i> Niveles de la dimensión estabilidad en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	97
<i>Figura 9.</i> Niveles de la dimensión valores colectivos en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	98
<i>Figura 10.</i> Niveles de la dimensión claridad y coherencia en la dirección en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	99
<i>Figura 11.</i> Niveles de la variable satisfacción laboral en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	100
<i>Figura 12.</i> Niveles de las condiciones físicas o materiales en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	101
<i>Figura 13.</i> Niveles de los beneficios laborales o remunerativos en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	102

<i>Figura 14.</i> Niveles de políticas administrativas en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	103
<i>Figura 15.</i> Niveles de las relaciones sociales en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	104
<i>Figura 16.</i> Niveles del desarrollo personal en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	105
<i>Figura 17.</i> Niveles del desempeño de tareas en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	106
<i>Figura 18.</i> Niveles de relaciones con la autoridad en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.	107
<i>Figura 19.</i> Diagrama de burbujas clima organizacional y satisfacción laboral.	108
<i>Figura 20.</i> Diagrama de burbujas relaciones interpersonales y satisfacción laboral.	109
<i>Figura 21.</i> Diagrama de burbujas estilo de dirección laboral.	110
<i>Figura 22.</i> Diagrama de burbujas sentido de pertenencia y satisfacción laboral.	111
<i>Figura 23.</i> Diagrama de burbujas retribución y satisfacción laboral.	112
<i>Figura 24.</i> Diagrama de burbujas disponibilidad de recursos y satisfacción laboral.	113
<i>Figura 25.</i> Diagrama de burbujas estabilidad y satisfacción laboral.	114
<i>Figura 26.</i> Diagrama de burbujas valores colectivos y satisfacción laboral.	115
<i>Figura 27.</i> Diagrama de burbujas claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral.	116

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Emergencias. Y como problema general ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015?

El tipo de investigación es no experimental, de hipotético deductivo, de tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional con una muestra de 109 enfermeras asistenciales del servicio de emergencias de adultos, se aplicó el cuestionario de clima organizacional para la variable 1 y satisfacción laboral para la variable 2.

Se utilizó el estadístico Rho de Spearman, donde se encontró la relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral. Luego del análisis de los resultados existe relación significativa entre las variables: Clima organizacional y Satisfacción laboral indicándonos que existe una relación positiva y significativa, con un nivel de correlación positiva media, entonces, a mayor clima organizacional mayor será la Satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Emergencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2015. (Con un nivel de significancia de 0,05; Rho de Spearman = 0.543 correlación positiva considerable y p-valor = 0,000 < 0,05)

Palabras Claves: Clima organizacional - Satisfacción laboral

Abstract

This study is called "organizational climate and its relationship with job satisfaction of nurses in service Emergency Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Jesus Maria, 2015" and general issues Is there a relationship between organizational climate and job satisfaction nurses in the Emergency service of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesus Maria, 2015? so the aim of establishing the relationship between organizational climate and job satisfaction of nurses in the Emergency Service was formulated.

Our research is deductive hypothetical, applied type descriptive correlational design with a sample of 109 nurses care emergency service adult, organizational climate questionnaire for variable 1 and job satisfaction for variable 2 was applied.

Through analysis, observation and description of the variables the relationship between organizational climate and job satisfaction variable was set. After analyzing the results there is significant relationship between the variables: Organizational climate and job satisfaction indicating that there is a positive and significant relationship with a medium level of positive correlation, then, greater organizational climate greater job satisfaction of nurses Emergency Service Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Jesus Maria, 2015. (with a significance level of 0.05, Spearman rho = 0.543 significant positive correlation and p-value = 0.000 <0.05).

Key words: Organizational climate – job satisfaction.