



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
LAMBAYEQUE- CHICLAYO, 2017**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. GRETTY CHIQUINTA MESIA

**ASESORA:**

Dra. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

CHICLAYO- PERÚ

2017

**PÁGINA DE JURADO**

Dr Henry Lloclla Gonzáles

Presidente

Dra. Mercedes Collazos Alarcón

Secretaria

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres Gerardo y Marleni por el apoyo en el logro de mis metas y por motivarme a seguir adelante. Para ellos por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

**Gretty**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por protegerme y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

Además mi agradecimiento va a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo de investigación.

***Gretty***

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chiquinta Mesia, Gretty, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44745654, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017”.

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 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.

Chiclayo, Septiembre del 2017

## **PRESENTACIÓN**

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017”, con fines de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El presente informe de investigación, nos da a conocer la información fidedigna sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral que presentan las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque y su correlación. Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de instrumentos ya validados; los cuales nos permiten establecer estrategias de mejora para obtener un adecuado clima organizacional y un nivel alto de satisfacción laboral, mejorando el desempeño y valorando al potencial humano.

Esperamos que este aporte científico facilite la toma de decisiones en las respectivas autoridades y que se apliquen planes de mejora en las respectivas instituciones de salud; lo cual se deja a disposición de los lectores e interesados en la temática.

**Gretty**

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	
1. 1 Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación del estudio .....	30
1.6. Hipotesis.....	30
1.7. Objetivos .....	31
II. MÉTODO .....	
2.1. Diseño de Estudio.....	32
2.2. Variables, Operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra .....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	<b>¡Error! Marcador no d</b>
2.5. Método de análisis de datos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.6. Aspectos éticos.....	37
<b>III . RESULTADOS</b>	
.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.8</b>	
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características Generales de las Enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque-Chiclayo,2017 .....	38
Tabla 2: Clima organizacional de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo, 2017.....	39
Tabla 3: Satisfacción laboral según dimensiones de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo, 2017.....	40
Tabla 4: Satisfacción laboral de la muestra del grupo de enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo, 2017.....	41
Tabla 5: Coeficiente de correlación “r” de Pearson para determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque.....	42
Tabla 6: Valores descriptivos del clima organizacional.....	59
Tabla 7: Valores descriptivos de la satisfacción laboral.....	59



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017”, tiene como objetivo determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017, con el fin de proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. Referente a la Metodología es un estudio cuantitativo-correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras que laboran en emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Se aplicó dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional- MINSa con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado se obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Servicio de Emergencia, Enfermeras.

## **ABSTRACT**

ix

The present research work "Organizational Climate and Work Satisfaction of nurses in the emergency service of the Lambayeque-Chiclayo Regional Hospital, 2017", aims to: Determine the correlation of organizational climate and job satisfaction in emergency service nurses From the Regional Hospital of Lambayeque, 2017, in order to provide those responsible for the institution with suggestions, changes and / or improvements. Methodology: quantitative-correlational study. The size of the example was 37 nurses working in emergency at the Lambayeque Regional Hospital. Two questionnaires were applied; One referred to the Organizational Climate - MINSA with 34 items and the Job Satisfaction of Sonia Palma with 36 items. Results: The value of the organizational climate was 74.33 which corresponds to the "for improvement" rating; Job satisfaction is determined by an average value of 133.00 which corresponds to the score of "regular" and the value of the correlation of the variables is 0.73, which indicates that there is a high positive correlation.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Emergency Service, Nurses.