



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de
salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique

Bernales Lima 2016

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

AUTORA:

Br. Anabelba Saldaña Labajos

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ- 2017

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

Presidente

Dr. Abner Chávez Leandro

Secretario

Dr. Daniel Córdova Sotomayor

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado para mí por mi esfuerzo,
perseverancia y dedicación

También para mi familia y en especial para mi padre
que está en el cielo

Que me cuida e ilumina, en la tristeza y alegría en la
salud y enfermedad.

Agradecimiento

Agradezco a las autoridades de la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de crecer como profesional recibiendo en su casa de estudio.

También al profesor y asesor del trabajo de investigación Mg. Daniel Córdova Sotomayor quien inculco la disciplina y perseverancias para alcanzar mis metas como profesional.

Ing. Leliz franco por su ayuda estadística en el desarrollo del trabajo

Agradezco a todos (as) mis colegas y médicos que colaboraron con el cuestionario

Agradezco a mi esposo doctor Francisco José Asmat por su apoyo incondicionalmente.

Declaratoria de autenticidad

Yo Anabelba Saldaña Labajos estudiante del programa maestría Gestión de los servicios de salud de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I. 08175686, con la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. Lima 2016”

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 lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico propio 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 presentan en la tesis se constituiría en aportes a la realidad de la investigación.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Secar Vallejo.

Anabelba Saldaña Labajos

D.N.I: 08175686

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y Satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”, con la finalidad de (colocar el objetivo general “Establecer la relación entre Clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación teórica	21
1.3. Justificación:	39
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	46
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de Estudio	51
2.5. Diseño de la investigación	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Consideraciones éticas	56

III. Resultados	
3.1 Descriptivos	58
3.2. Contrastación de Hipótesis	62
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliograficas	83
Apéndices	89
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Clima organizacional	
Apéndice C. Instrumento de satisfacción laboral	
Apéndice D. Validaciones	
Apéndice E. Base de datos	
Apéndice F. Ficha técnica	
Apéndice G. Artículo científico	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización: variable independiente clima laboral	50
Tabla 2. Operacionalización: variable dependiente satisfacción laboral	50
Tabla 3 . Escala y baremo clima laboral	54
Tabla 4. Escala y baremo satisfaccion laboral	55
Tabla 5. Distribución de frecuencia de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	58
Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	59
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	60
Tabla 8. Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	61
Tabla 9. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales 2016	62
Tabla 10. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y condiciones físicas o materiales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	63
Tabla 11. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y beneficios laborales y/o remunerativos del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	64
Tabla 12. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y políticas administrativas, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	65
Tabla 13. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relaciones interpersonales, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	66

Tabla 14. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desarrollo personal, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	67
Tabla 15. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y desempeño de tareas, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	68
Tabla 16. Prueba se correlación de Spearman y significación entre el clima laboral y relación con la autoridad, en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	69

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1. Distribución de frecuencia de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	58
Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	59
Figura 3. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	60
Figura 4. Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.	61

Resumen

El clima laboral y satisfacción laboral, es una herramienta gerencial fundamental para afrontar los desafíos a los cuales se ven abocados los líderes de las instituciones. Un buen clima laboral es un factor esencial para el éxito en la implementación efectiva de un sistema de calidad.

El ambiente del trabajo es percibido directa o indirectamente por los que trabajan en el entorno organizacional que influye y motiva su comportamiento, así mismo las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador. El presente estudio de investigación; tiene como objetivo establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, básica, descriptivo transversal, el diseño no experimental y correlacional la población estuvo constituida por 60 profesionales de salud en emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario clima laboral tiene 52 ítems y 9 dimensiones, el cuestionario de satisfacción laboral tiene 36 ítems y 7 dimensiones.

Los resultados muestran que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima laboral, satisfacción laboral, en el profesional de salud emergencia.

Abstract

The work environment and job satisfaction, is an essential management tool to address the challenges to which the leaders of the institutions are doomed. A good working environment is an essential factor for success in the effective quality system implementation.

The environment of the work is perceived direct or indirectly by which work in the environment organizational that influences and motivates their behavior, likewise their attitudes are certain jointly by their features current of the since as by their perceptions that has the worker. The present research study; It aims to determine the relationship between work environment and job satisfaction of the Sergio Enrique Bernales Lima 2016 national hospital emergency health professional. Study was quantitative approach, basic, descriptive, non-experimental and correlational design population was made up of 60 health professionals in emergency of the national hospital Sergio Enrique Bernales, as the survey technique and instrument the working environment questionnaire has 52 items and 9 dimensions, job satisfaction questionnaire has 36 items and 7 dimensions.

Results show that the climate labor is relates significantly with the satisfaction labor of the professional of health of emergency of the Hospital National Sergio Enrique Bernales Lima 2016; is obtained a coefficient of correlation of Rho of Spearman = 0.650 * what is interprets to the 99.99% * the correlation is significant to the level 0.01 bilateral, playing is as moderate relationship positive among them variable, with a $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rejecting are the hypothesis null.

Key words: work environment, job satisfaction, in the professional of health emergency.