

**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SECCION DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA**



**ESPECIALIDAD: EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA ICA 2013"**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**ENFERMERÍA**

**ESPECIALIDAD: EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. Enf. LÚCIDA NATIVIDAD YAURICASA ROSALES**

**ASESORA:**

**Mg. YOLANDA AGUILAR SEMINO**

**ICA - PERÚ**

**2014**

## **DEDICATORIA**

**A Dios, por estar siempre con nosotros, por darnos fuerzas para seguir adelante, y enseñarnos que la vida es lo más hermoso que hay y que todos tenemos una misión en la vida.**

**A mis queridos padres, por forjarnos con principios y valores bellos, por apoyarnos incondicional siempre.**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios y su hijo Jesús que me ha permitido la vida y me ha dado la fuerza y sabiduría para llegar hasta aquí**

**A mis padres por su apoyo incondicional y que gracias a su estímulo permitieron superar obstáculos y seguir adelante.**

## I. RESUMEN

Uno de los aspectos más importantes en el aspecto laboral y el éxito de una empresa está en la satisfacción de sus trabajadores los cuales hacen posible en gran medida por el clima organizacional favorable que se contrapone a la existente situación crítica que caracteriza al servicio de emergencia que por naturaleza atiende diversos problemas de salud donde el paciente afronta peligro de muerte. **El objetivo** del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica 2012. **Material y métodos:** El estudio es de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala de Likert para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra intencional de 30 trabajadores del servicio de emergencia según criterios de inclusión y exclusión, dicho cuestionario fue validado a través del juicio de expertos y su confiabilidad fue demostrada a través del Coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.84 siendo altamente confiable. **Resultados:** El clima organizacional fue medianamente favorable alcanzado 67%(20), según sus dimensiones: comunicación 80%(24); cooperación 77%(23); confort 93%(28); estructura 86.67%(26); identidad 60%(18); innovación 86.67%(26), liderazgo 90%(27), motivación 90%(27); recompensa 73%(22) y toma de decisiones 46.67%(14). La satisfacción laboral fue regular alcanzando 87%(26) según sus dimensiones puesto de trabajo alcanzó 80%(24); dirección de la unidad 73%(22); interacción de los compañeros 83%(25); comunicación 57%(17) y condiciones externas 83%(25). Conclusiones: existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia demostrándose a través del  $\chi^2$ : 21.43 para  $p$ : 0.05 (9.49) se rechaza la hipótesis nula por caer en zona de rechazo y se acepta la hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, emergencia.

## I. ABSTRACT

One of the most important aspects in the workplace and the success of a company is the satisfaction of its employees which make possible largely by favorable organizational climate that contrasts with the existing critical situation that characterizes the emergency service naturally attends various health problems where the patient faces danger. The aim of the study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the emergency service workers Augusto Hernandez Mendoza Hospital Ica 2012. Material and methods: The study is a descriptive correlational quantitative approach and cross section, the technique used was the survey and a questionnaire as a tool Likert scale for both variables, which was applied to a sample of 30 workers emergency service as inclusion and exclusion criteria, such question was validated through expert opinion and reliability was demonstrated through the Cronbach alpha coefficient was 0.84 which being highly reliable. Results: The organizational climate was fairly favorable reached 67% (20), as its dimensions: communication 80% (24); cooperation 77% (23); comfort 93% (28) 86.67% structure (26), 60% identity (18 ) innovation 86.67% (26) 90% lead (27), motivation 90% (27) 73% reward (22) and decision 46.67% (14). Job satisfaction was regularly reaching 87% (26) according to their job dimensions reached 80% (24) unit address 73% (22) peer interaction 83% (25), communication 57% (17) and external conditions 83% (25). Conclusions: There is relationship between organizational climate and job satisfaction in proving emergency workers through chi2: 21.43 for p: 0.05 (9.49) the null hypothesis is rejected for falling into rejection zone and accept the alternative hypothesis.

**Keywords: organizational climate, job satisfaction, emergency.**

## II. INDICE

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| CARÁTULA                               |             |
| DEDICATORIA                            | ii          |
| AGRADECIMIENTO                         | iii         |
| I. RESUMEN                             | iv          |
| SUMMARY                                | v           |
| II. ÍNDICE                             | vi          |
| INTRODUCCION                           | 8           |
| III. ANTECEDENTES                      | 9           |
| 3.1. Antecedentes Internacionales      | 12          |
| 3.2. Antecedentes Nacionales           | 17          |
| IV. MARCO TEORICO                      | 19          |
| V. MATERIALES Y METODO                 | 42          |
| 5.1. Método.                           | 42          |
| 5.2. Población y Muestra.              | 42          |
| 5.3. Materiales.                       | 43          |
| 5.4. Procesamiento y análisis de datos | 43          |
| VI. RESULTADOS                         | 46          |
| VII. DISCUSION                         | 79          |
| VIII. CONCLUSIONES                     | 84          |
| IX. RECOMENDACIONES                    | 85          |
| X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS          | 86          |

## **ANEXOS**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Anexo N° 01: Demostración de la relación entre las variables – de estudio</b> | <b>91</b>  |
| <b>Anexo N° 02: puntaje para validar el cuestionario por los expertos</b>        | <b>94</b>  |
| <b>Anexo N°: 03: coeficiente de confiabilidad CROMBACH</b>                       | <b>96</b>  |
| <b>Anexo N° 04: Operacionalización de variables</b>                              | <b>97</b>  |
| <b>Anexo N° 05: Instrumento</b>  | <b>101</b> |

## INTRODUCCION

El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre. En sus inicios, las tradiciones griegas y judeo-cristianas relacionaban el trabajo con actividades asociadas al castigo del ser humano, sin embargo, con el tiempo, estas actividades comenzaron a cambiar su connotación llegando a definir al hombre como tal, y vinculándolo incluso con la satisfacción de sus propias necesidades fundamentales (Gomes y Elizalde, 2009).

Actualmente, el trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene laboral (Peiró y Bravo, 1999). Bajo esta concepción Ramírez (2009), señala que es necesario propiciar trabajos que sean un aporte a la organización y la sociedad en general, pero además que la ejecución de este trabajo implique velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores, es decir, que no signifique un resultado negativo para la salud, tanto a un nivel físico como a un nivel psicológico.

Los cambios sociales y los cambios en la ejecución del trabajo, están reduciendo determinados riesgos al transformar los sistemas de trabajo y las actividades que las personas y equipos realizan, esto implica que emergen otros tipos de riesgos que no existían previamente. Tienden a reducirse determinados riesgos físicos pero aumentan los psíquicos y psicosociales (Peiró, 1999). Los factores psicosociales son definidos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (1997), como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del

trabajador como al desarrollo del trabajo. La preocupación por el estudio de estos riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por la alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedades (Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007).

En relación con esto, Chomali y Marjlurf (2007) señalan que las crecientes exigencias y expectativas de la persona y la cada vez mayor complejidad de nuestra sociedad hacen de las empresas un vehículo privilegiado para dar respuesta a las demandas y desafíos de nuestro tiempo. Fernández y Paravic (2003), señalan que el trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre, dado que la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida.

Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El clima laboral y satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas.

En el Perú, el trabajo del profesional de enfermería y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es sin duda uno de los aspectos que los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención (Meliá y Peiró, 1989; Dormán, Fay, Zapf, y Frese, 2006). Esto puede verse reflejado en lo señalado por Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), quienes señalan que no existe una única ni unánime conceptualización del término.

Apoyando a estos autores, para el desarrollo de esta investigación se encontraron 23.771 resultados para la búsqueda de Job Satisfaction limitando los años de búsqueda de 1999 a 2009 utilizando sólo la base de datos EBSCOhost,

Duran, et. al. (2005) señalan que el concepto de Satisfacción Laboral se ha constituido un habitual objeto de análisis en el ámbito psicosocial y podría ser definida como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste. Diego, Diego y Olivar (2001) señalan que la Satisfacción Laboral es el resultado del cambio de demandas y las expectativas de una organización, y de las expectativas de los trabajadores y sus objetivos personales. Por lo que se puede señalar que entre los trabajadores y la organización debiesen existir relaciones de reciprocidad, esta reciprocidad se ve explicada cuando la organización proporciona los medios al trabajador para cubrir una serie de necesidades y realizar sus aspiraciones personales, y cuando la organización recibe por parte del trabajador (compromiso, dedicación, trabajo, etc.) para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo que se puede señalar que existe reciprocidad en el concepto.

En relación a lo anterior, Robbins (1999) señala que la Satisfacción Laboral es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, esto representa una actitud más que un comportamiento. Este autor señala una serie de variables que determinan la Satisfacción Laboral, tales como trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, apoyo de pares, compatibilidad entre la persona y el puesto, factores hereditarios. Del mismo modo señala el efecto de la Satisfacción Laboral en el trabajo, como mayor productividad, disminución del ausentismo y rotación laboral.

El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las enfermeras/os, los mismos que terminaran desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Sin embargo, se observan conductas dentro de la unidad emergencia que no corresponden al patrón que debe regir las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, ausentismo laboral y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del grupo de personas que allí laboran tornándolo dificultoso y poco gratificante.

El propósito de esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica, 2012.

### **III.ANTECEDENTES.**

#### **3.1 INTERNACIONALES**

Iglesias AL. (2011) en su estudio descriptivo transversal titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO “GUSTAVO ALDEREGUÍA LIMA” DE CIENFUEGOS.** Con el objetivo de evaluar el clima organizacional de enfermería en el área materna infantil. El Universo estuvo constituido por la totalidad del personal de enfermería de los servicios del área materna infantil, la muestra la constituyó el 50% de los enfermeros que se encontraban laborando en el tiempo del estudio. Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería, se revisó toda la documentación del área, se exploró la satisfacción de pacientes y familiares obteniendo como principales resultados que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados.<sup>3</sup>

Sánchez M. (2009) realizó un estudio de diseño expofacto correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre el **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GERENTES DE ENFERMERIA Y LA MOTIVACION DE LAS ENFERMERAS DE CUIDADO DIRECTO, CIUDAD HOSPITALARIA “DR. ENRIQUE TEJERA”, DE VALENCIA ESTADO CARABOBO – VENEZUELA.** La población de estudio estuvo constituida por 57 enfermeras(os) de Cuidado Directo, siendo la muestra de 40 enfermeras(os) seleccionadas mediante el muestreo probabilística aleatorio simple. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario. El análisis de los datos se realizó mediante frecuencias absolutas y relativas. Los resultados que se estructuran expresan la relación entre las variables: desempeño laboral de los gerentes de enfermería, y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. En la primera variable se observa que el

7.5% de enfermeras de cuidado directo eligieron la categoría baja respuesta; seguida por orden de jerarquía, la categoría inmediata respuesta con el 47% y por último la categoría alta respuesta con el 45% para la segunda variable, la predilección de los sujetos muestrales fue de 7.5% para la categoría baja motivación; continuándole la categoría intermedia motivación con el 40.0% y termina el 52.5% con la categoría alta motivación. Los resultados proporcionan una asociación de concordancia positiva entre ambas variables, lo cual se evidencia en las categorías: Intermedia y alta respuesta de la variable desempeño laboral de los gerentes de enfermería, puesto que hubo incremento porcentual en las categorías análogas de la variable motivación de las enfermeras de cuidado directo (57,9% y 83,3%). Las conclusiones a la que llegó fue: la evaluación de las actividades profesionales de los gerentes de enfermería; evidencian sus conductas de liderazgo y la autonomía profesional, difiere moderadamente de lo expresado por Hellriegel quien considera que dentro de las organizaciones se presentan dos tipos de factores: los higiénicos y los motivadores. Dentro de los motivadores menciona la capacidad para liderar y la autonomía que junto a la responsabilidad, asumir retos, recibir reconocimientos, logros, desarrollo personal y profesional actúa como satisfactorias para generar complacencia en la persona. La gerencia de enfermería se centra en la administración cotidiana de la atención que brinda un grupo de enfermeras. <sup>4</sup>

Romero A, Banderas I. (2008), Madrid, en su estudio descriptivo analítico titulado **CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE UN HOSPITAL. ESPAÑA** Se diseña un cuestionario tomando como base el de Gámez y Cols, al que se añaden ítems sobre relación con el supervisor del servicio. Se entrega un total de 240 cuestionarios sobre una muestra aleatoria y representativa de enfermeras, recibándose 145 respuestas (grado de cumplimiento 39.6%). Los cuestionarios llegan a los

seleccionados por correo interno junto a una nota en la que se le solicita su colaboración y con un sobre en el que no consta ningún dato identificativo dirigido a la Jefatura de Bloque de RRHH, en el que incluir la encuesta una vez finalizada. Se realiza análisis descriptivo de los datos obteniéndose medias, desviaciones estándar y distribuciones por frecuencia y porcentaje. El contraste de la curva normal se realizó con el test de Kolmogorov Smirnov. Una  $p < 0.05$  fue considerada como estadísticamente significativa. Resultados: El total de enfermeras que ha respondido ha sido de 87, lo que ha supuesto un índice de respuesta del 36.2%. Para que las respuestas tuvieran significación estadística era necesario conseguir un mínimo de 84 cuestionarios. Las enfermeras presentan una edad media de 39.8 años, y un rango de 23 a 63. El 73.6% son mujeres y el 26.4% hombres. El 85% manifiesta tener pareja estable. La media de hijos es de 1.39, con un rango de 0 a 5. El 50% pertenece al área de hospitalización, el 23.8% a críticos y el 11.9% a quirófanos; estas han sido las áreas más numerosas. El 59.8% son fijas, el 24% interinas y el resto contratadas. El 25.2% tiene menos de 10 años de antigüedad. El 44.8% tiene entre 10 y 20 años. El 27.4% tiene más de 20 años. Sólo el 3.4% de las enfermeras tarda más de una hora en llegar al hospital. El 78.2% está satisfecha con su turno actual. Más del 60 % de las enfermeras consideran que el grado de competitividad en su servicio es normal. Más del 90% manifiesta tener que permanecer de pie durante buena parte de su jornada laboral. El 67.9% requiere de realizar esfuerzos para desempeñar sus tareas. Más del 50% dice tener la sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo. Sólo el 9.3% dice no realizar nunca tareas que no le corresponden. Una elevada cifra (80.5%) comenta terminar la jornada laboral y seguir preocupado por el trabajo. El 40.7% reconoce estar mal retribuido económicamente, y la misma cantidad considera que estas retribuciones son sólo regulares. Nadie considera estar muy bien pagado. El 20.7% considera que las posibilidades de

promoción profesional a su alcance son buenas o muy buenas, y el 79.1 opina que son regulares o malas. <sup>5</sup>

Ríos I, Godoy C. (2008), Murcia, realizaron un estudio descriptivo de corte transversal con el objetivo de determinar el nivel de **SATISFACCIÓN LABORAL EN UN COLECTIVO DE ENFERMERIA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MORALES MESEGUER DE MURCIA ESPAÑA**. Se empleó una encuesta de variables socio demográficas y laborales y el cuestionario Font Roja para la evaluación de la satisfacción con el trabajo y sus diferentes dimensiones.

Las conclusiones de la investigación son: la satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentra en niveles moderados. Un 87,2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfechos con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos. Los medios gestores deberían dirigir su atención y estrategias de cambio a estas áreas deficitarias, con el fin de incrementar la motivación y la satisfacción de los profesionales sanitarios, mejorando, a su vez, la calidad del servicio asistencial ofrecido por nuestras organizaciones de la salud. <sup>6</sup>

Paris L, Omar A. (2008), Buenos Aires, realizaron una investigación de análisis descriptivo, de correlación y regresión múltiple titulada **PREDICTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS Y ENFERMEROS**.

Los objetivos de esta investigación fueron: (a) identificar los factores de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales de la salud, (b) explorar los vínculos entre la atención de la tensión, el bienestar y la satisfacción en el trabajo, e individualizar (c) variables explicativas de la satisfacción del cuidado trabajo. Verificación empírica se llevó a cabo con una muestra de 196 profesionales argentinos (97 médicos y 99

enfermeras). La muestra responde a una batería desarrollada para evaluar el estrés, afrontamiento, bienestar y satisfacción laboral. Los resultados indican que los factores de estrés que afectan a los profesionales de la salud están más sobrecarga, falta de apoyo, y la percepción de injusticia organizacional. Tanto la estrategia de resolución de problemas como un distanciamiento surgido como la mejora de la satisfacción laboral y el bienestar. Conclusiones: Las variables que mejor explican la satisfacción en el trabajo estaban destinadas a permanecer en el cargo, el número de horas de trabajo semanales y el grupo de apoyo a la familia. Se hacen sugerencias para futuras investigaciones en el área. <sup>7</sup>

Moreira JM, Álvarez MC. (2002) en su estudio de diseño transversal de carácter analítico descriptivo titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS EN UNA UNIDAD DE ALTO RIESGO D.U.E. SERVICIO DE URGENCIAS. HOSPITAL DE CABUEÑES. CABUEÑES. GIJÓN. ESPAÑA** Objetivo: Conocer y medir el clima organizacional y el estrés percibido por los profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón, determinando los factores que los definen. Métodos: En el estudio participaron 80 profesionales (médicos, DUE/ATS, MIR, auxiliares de enfermería, servicio de información de urgencias, celadores, auxiliares administrativos) de un total de 145 que trabajan en el Servicio de Urgencias. El análisis estadístico incluye una estadística básica, un Chi cuadrado y un análisis factorial de componentes principales. Resultados: El perfil del profesional estudiado es una mujer de 36 años, médico, casada, con contrato fijo, con experiencia laboral de 11 años y de 5 en el Servicio de Urgencias y que trabaja a tres turnos. No ha experimentado baja laboral en el último año y su trabajo afecta moderadamente a su vida familiar. Valora positivamente el clima organizacional, es extravertida, estable emocionalmente y no parece presentar estrés. Encontramos relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, así como entre estas

variables y las variables sociodemográficas y socio-laborales. Se han obtenido tres factores que definen el clima organizacional y cinco el estrés con una representatividad del 74,3% y 65,4%, respectivamente. Conclusiones: Deberían introducirse modificaciones en la dinámica de la organización y en la estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos. <sup>8</sup>

### **3.2 NACIONALES**

Vásquez S., (2007), realizó un estudio tipo descriptivo de corte transversal, con el objetivo de determinar el **NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA – PERÚ** La población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo  $X^2$  Calculado >  $X^2$  tabulado ello permitió rechazar

la  $H_0$  y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería.<sup>1</sup>

Ortiz N, (2006) en su estudio tipo descriptivo de corte transversal, titulado **IDENTIDAD PROFESIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES NOMBRADAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA**. El objetivo general fue determinar la identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Se aplicó un cuestionario sobre identidad profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones de la investigación fueron: El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio.<sup>2</sup>

## **IV. MARCO TEORICO**

### **4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

De acuerdo a la etimología griega clima, significa "inclinación", y en el uso cotidiano tiene una connotación atmosférica-geográfica; sin embargo, el concepto de "clima organizacional" va mucho más allá de estas expresiones y para intentar llegar a una definición clara y precisa, se han llevado a cabo extensas investigaciones durante más de cinco décadas sin lograr este objetivo.

Las primeras ideas en relación a este concepto fueron desarrolladas por Kurt Lewin en la década de los treinta cuando trató de relacionar el comportamiento humano con el ambiente, denominándolo atmósfera psicológica. Posteriormente los autores Brunswick en 1939, Rensis Likert en 1961, Lawrence y Lorsch en 1967 analizaron algunos elementos que se relacionan con el concepto de clima, no llegando a delimitarlo ni operacionalizarlo.

En los años sesenta los autores James y Jones haciendo una revisión de los diversos estudios en torno a este tema, distinguieron dos enfoques teóricos:

- El enfoque de las medidas múltiples
- El enfoque de las medidas perceptuales

Algunos autores definen el clima organizacional como un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros) y en el cual el comportamiento se define "como una predisposición a reaccionar de manera sistemática favorable o desfavorable ante ciertos aspectos del mundo que nos rodea" (Bergeron, 1983: 300).

El clima organizacional se considera como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual. Su función de enlace se deriva del hecho de que el comportamiento de los empleados es tanto una función de su evaluación subjetiva del ambiente, como de los aspectos objetivos y reales de éste.

Abarca una variedad de factores que intervienen en el ambiente laboral y pueden modificarse mediante un adecuado estudio del entorno e incluye variables que permiten detectar percepciones individuales y apreciaciones de valores difíciles de expresar de manera espontánea. (Bergeron, 1983: 301).

Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización.

El Clima Organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta a los fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones dado que el mismo se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales, el Clima se compone de un grupo de variables que en su conjunto ofrecen una visión global de la organización. En este sentido, el concepto de Clima remite a una serie de aspectos propios de la organización, se trata de un concepto multidimensional a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en las organizaciones, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o la comunicación.<sup>9</sup>

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992), en su obra sobre Administración y Clima Organizacional, el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seisdedos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schein, (citado por Davis,1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006), en su libro El Clima Organizacional en la Empresa, se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su

comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que como ya expresamos los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.<sup>10</sup>

Entre las consecuencias negativas tenemos las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. Las instituciones de salud en nuestro país, enfrentan hoy grandes retos y dentro de ellas los hospitales, donde se realiza gran esfuerzo para lograr la excelencia de los mismos y brindar servicios de calidad, por lo tanto es de suma importancia el papel protagónico que juegan estos centros rectores de los servicios de salud en cada lugar para la consecución de una mejora continua de la calidad del trabajo en todas las entidades, en la obtención de indicadores de salud cada vez mejores, en la superación de su personal, en la toma de decisiones, en la comunicación con el entorno, en la creación y sostenimiento de los valores, la motivación así como de mantener un ambiente de trabajo estable para alcanzar el logro de la misión.<sup>11</sup>

En consecuencia, los planteamientos hechos hasta el momento dejan claro que el liderazgo es, sin duda, una variable que tiene una importante influencia sobre el clima, y que éste correspondería a un conjunto de percepciones compartidas, no obstante, Zohar y Luria (2004) proponen que el clima organizacional sería una representación socialmente construida y compartida de aquellos aspectos del ambiente laboral que informan sobre los roles de comportamiento específicos que son recompensados y apoyados en cualquier organización, en contraste con una observación pasiva de procedimientos formales y prácticas aisladas.

Es así que, los indicadores perceptuales más relevantes son: las políticas formales e informales y las prácticas y procedimientos organizacionales<sup>44</sup>. Esta descripción refleja la dirección actual que ha tomado la investigación sobre clima, la cual está asociada más con facetas específicas que con índices globales. Estos indicadores específicos proporcionan medidas convergentes de las percepciones de los empleados, respecto de las políticas, prácticas y procedimientos que son relevantes<sup>45</sup>.

Un interesante estudio, que vincula las dos variables objeto de este apartado, es el que llevó a cabo la empresa Salmonicultora Aguas Claras en Chile (2004), en el que se realizó un seguimiento y evaluación del clima. Los resultados arrojaron un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral: satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo, lo que se vio reflejado en una baja de accidentabilidad, aumento de la productividad y una disminución de días no trabajados.

Otra investigación llevada a cabo por Berson y Linton (2005) en Israel, basados en la evidencia que indicaba la importancia del liderazgo transformacional en contextos de , examinó las relaciones entre estilos de liderazgo - transformacional, refuerzo contingente y administración por excepción- y calidad de clima, entre otros, en contextos I+D y administrativos. Los resultados indican que el liderazgo transformacional en contextos de equipos y unidades de investigación y desarrollo (I+D) explica significativamente la calidad del clima (.65), respecto del componente refuerzo contingente y administración por excepción que no lograron tener significación estadística. Estos hallazgos destacan el impacto extraordinario que tiene el estilo transformacional de los supervisores en este tipo de contextos. Respecto de los ambientes de bajo nivel (administrativos, recursos humanos), el estilo transformacional logró dar cuenta de la calidad del clima (.47) pero en menor grado que el contexto anterior. Refuerzo contingente, también lo hizo, pero con un

indicador más pobre (.13). Administración por excepción, no logró significación. Estos resultados son consistentes con los hallazgos meta-analíticos previos de Lowe (1996) y proporcionan apoyo al rol del liderazgo transformacional en contextos I+D.

A mi entender Clima Organizacional (a veces conocido como el clima empresarial) es el proceso de cuantificación de la "cultura" de una organización.

Desde esta perspectiva se describen las variables que se van analizar en el estudio:

**La infraestructura:** Condiciones del espacio físico donde el trabajador ejecuta sus tareas y de los elementos intervienen en su realización.

**La motivación:** Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su ámbito organizacional.

**El recurso humano:** Equipo de personas que intervienen en los diferentes procesos para el logro de los objetivos de la institución en la atención de los usuarios internos como externos.

**La satisfacción laboral:** es la sensación que experimenta el individuo cuando logra el equilibrio entre una necesidad y el fin que lo reduce.

### **Características del Clima Organizacional**

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)<sup>12</sup>

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

1. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal.
5. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
8. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
11. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.<sup>13</sup>

#### **4.2 SATISFACCIÓN LABORAL**

Del latín **satisfacción** es la **acción y efecto de satisfacer o satisfacerse**. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o

premiar un mérito **Laboral**, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al **trabajo**. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos..

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

Dentro de las ciencias de la organización, *“la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”* (Wright y Bonett, 2007:143). Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”:

La satisfacción en el trabajo *“es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”* (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

Sector (1997 en Alas, 2007:29) señala que *“la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”*.

Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo *“es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”*.

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral *“representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”*.

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las*

*experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.*

Para Lee y Chang (2008:733), en su libro determinantes teóricos de la satisfacción laboral es *“una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.*

Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al *“bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.*

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como *“un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.*

Chiavenato (1986 en Morillo;p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa *“la actitud general del individuo hacia su trabajo”.*

Para Igbaria y Guimares (1993, en Galup, Klein y Jiang, 2008: 58) la satisfacción laboral se refiere a *“las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”.*

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como *“la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.*

Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como *“la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.*

Según las investigaciones que se han llevado a cabo con el propósito de identificar qué aspectos laborales determinan la satisfacción laboral de los trabajadores, han sido diversas las teorías sobre el comportamiento organizacional y múltiples las dimensiones que los autores aplican en sus estudios.

Según Peiró (2000), en su libro *Liderazgo y Clima Laboral*, la satisfacción laboral (o satisfacción con el trabajo) se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos

(Davis y Newstrom, 1991:203), en su obra denominada *Comportamiento en el Trabajo*, la satisfacción, se define como “un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo”. El término satisfacción general en el trabajo, se utiliza para describir la reacción afectiva general de una persona en relación con la serie de aspectos del trabajo y del medio laboral (Durham y Smith, 1989:22).

Es necesario recordar que hay tres actitudes primarias que son de interés: satisfacción en el trabajo, participación en el trabajo y compromiso organizacional.

(Robbins, 1997), en su libro “satisfacción en el trabajo”, indica que la satisfacción laboral, es la sensación que el trabajador experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la

reducen, así mismo, describe el efecto general que ocasiona en la sociedad, si los trabajadores están contentos mejora su vida fuera del trabajo, asumen una actitud más positiva hacia su existencia, favorecen la creación de un mundo con una mejor salud psicológica, además de los beneficios económicos y la responsabilidad social de las empresas.

(Bergeron, 1983:91), en su libro de investigación, "un camino al conocimiento", indica que las actitudes son proposiciones evaluativas, respecto a personas, objetos o acontecimientos, que reflejan la opinión sobre algo, por ejemplo, cuando un empleado dice "me gusta mi trabajo", está expresando su actitud hacia el trabajo .

Por otra parte, autores como Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) consideran que es necesario adoptar un enfoque más amplio, de manera que la definen como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo. Dentro de esta última postura, específicamente la que alude a la satisfacción conformada por "facetas específicas".

Misener, Haddock y Gleaton (1996), en su obra *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo*, establecen que, éste es un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores.

Por tanto, la forma de ver la satisfacción como una actitud general es amplia, pero es necesario recordar que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades obvias de barajar documentos, esperar clientes o manejar un vehículo, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y costumbres de la

organización, cumplir con los criterios de desempeño, etc. Por tanto, ambas perspectivas pueden ser complementarias y contribuir a la obtención de un cuadro completo de la satisfacción laboral <sup>48</sup>.

Estos nuevos enfoques también tienen en cuenta la naturaleza claramente psicosocial de este proceso, es decir, la interacción del individuo con los factores de su ambiente. De esta manera, frente a los que defienden que la satisfacción laboral es una cuestión que depende de la personalidad de los trabajadores, hay autores que postulan que lo que realmente influye en el grado de satisfacción es la interpretación que hace el individuo de las circunstancias de su ambiente de trabajo, interpretación en la que tienen injerencia tanto los factores personales como los del entorno.

Dentro de los estudios realizados en esta área no se puede dejar de mencionar el más reciente, profundo y comprehensivo meta-análisis realizado por Judge y Piccolo (2004), en su libro liderazgo, clima y satisfacción laboral.

En esta investigación, que recopila una vasta cantidad de estudios sobre el tema (87), se examina la relación de los estilos transformacional, transaccional y laissez faire con seis criterios de liderazgo, entre ellos se encontraba satisfacción del seguidor con el trabajo y satisfacción con el líder. De acuerdo con los resultados los autores concluyen que, por una parte, la correlación entre la estrategia transformacional y satisfacción del colaborador con el trabajo es de .58 y, por otra, la correlación entre el estilo transaccional y satisfacción laboral del colaborador es de .64, siendo ambas significativas. Otro resultado interesante de observar es la relación entre estos dos estilos de liderazgo y la satisfacción del seguidor respecto del líder. Así se tiene que la fuerza de interacción entre el estilo transformacional y la satisfacción con el líder es de .71 y la correlación entre el estilo transaccional y la variable aludida es de .55. Llama la atención que, si bien hay pequeñas diferencias en relación al aspecto al

que apunte la satisfacción, las correlaciones son moderadamente fuertes, probando la importancia que tiene el ejercer un buen liderazgo. Por otra parte, la relación de *laissez faire* con satisfacción laboral fue de  $-.28$  y de  $-.58$  respecto de satisfacción con el líder.

En otro meta-análisis parecido al anterior, llevado a cabo por Judge, Piccolo e Ilies, (2004), en el cual se analizó, entre otras cosas, la relación existente entre las dimensiones de Consideración y Estructura con satisfacción del seguidor con su trabajo y satisfacción con el líder. La correlación entre Consideración y satisfacción del seguidor con su trabajo fue de  $.46$  y para satisfacción con el líder fue de  $.78$ . Para Iniciación de Estructura fue de  $.22$  y  $.33$  respectivamente, siendo todas significativas.

En otras dos investigaciones llevadas a cabo por Foong (2001); McNeese-Smith (1997) que exploraban la injerencia de los comportamientos del jefe sobre tres resultados organizacionales deseables en los empleados, a saber, satisfacción, compromiso organizacional y productividad, se encontró que la primera fue la más influenciada por el jefe. Verbigracia, en el estudio de Foong (2001), los análisis de regresión múltiple arrojaron un  $29\%$ ,  $22\%$  y  $9\%$  respectivamente.

Una persona puede tener miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se centra en un limitado número que se relacionan con el trabajo, por ejemplo: si los empleados creen que los supervisores o jefes están conspirando contra ellos para hacerlos trabajar más duro por igual o menor remuneración, el gerente debe interesarse por entender cómo esas actitudes se formaron, su relación con el comportamiento real en el trabajo y cómo pueden hacerse más positivas y utilizar esta comprensión para establecer las cargas de trabajo que se edificarán sobre fuerzas motivacionales existentes, ningún gerente puede esperar cambiar a sus empleados pero sí tratar de determinar las necesidades individuales.

Se ha demostrado que los trabajos imponen exigencias diferentes en el individuo y que éstos poseen habilidades distintas, además que el desempeño y satisfacción del empleado tienden a ser mejores si sus valores encajan bien dentro de la empresa.

El rendimiento del empleado puede mejorar si hay gran adecuación entre habilidad y trabajo, pero cuando no están sincronizadas, el desempeño laboral tiende a disminuir la satisfacción en el empleado e igualmente como se distribuyan las funciones de autoridad y de trabajo formal entre los diversos cargos en enfermería, determinará cuál es el grado de satisfacción, que el personal obtendrá al desempeñar sus labores y asumir que las personas tienen necesidades de personalidad, que se satisfacen a través de las tareas, pero si éstas, no se toman en cuenta, el departamento sufrirá desasosiego y disminuye la eficacia de la atención que reciben los pacientes (Arndt y Huckabay, 1980:94).

Cuando los trabajadores insatisfechos con sus puestos, mantienen firmes y constantes esos sentimientos, es comprensible el impacto que implica en los comportamientos subsecuentes. Un empleado insatisfecho tiene más probabilidades de llegar tarde o faltar, disminuir su nivel de productividad, robar a la organización o renunciar, igualmente, una alta rotación de personal, puede significar un deterioro o cuando está limitada puede ser un factor negativo y reducir la eficiencia (Davis, 1993).

La insatisfacción laboral con el puesto ocupado, propicia una alta tasa de cambio de personal y baja productividad, lo que demanda de más gastos económicos y tiempo para reclutar y seleccionar quien reemplace a la persona que deja un puesto. Además, conlleva tiempo socializar a un nuevo empleado, con las normas de la organización, esta reorientación, exige que otro empleado tenga que hacer más de lo que le corresponde hasta que el recién llegado desarrolle toda su capacidad, lo que implica renovar el desarrollo de todo el grupo después que ocurre un cambio de miembros. Por estas razones, la satisfacción en el puesto, es de interés de todas las administradoras de enfermería (Marriner, 1993).

Sobre las actitudes y comportamiento, existen otras consecuencias de la satisfacción o de la insatisfacción sobre las que las investigaciones son positivas, que a continuación se citan:

a) La rotación de la mano de obra y el ausentismo, en las cuales dos autores concluyen que: existe una relación entre la insatisfacción por una parte y de la rotación y el ausentismo, por otra.

b) En la salud física, muchos investigadores concuerdan hay una gran relación entre la insatisfacción en el trabajo y algunos fenómenos físicos tales como dolores de cabeza, pérdida del apetito, indigestión, enfermedades cardíacas, etc, e incluso un autor descubrió que la satisfacción laboral era la mejor manera de predecir la longevidad.

c) La salud mental, Kornhauser, encontró una estrecha relación entre satisfacción en el trabajo y elementos de la salud mental: ansiedad y la tensión, la autoestima, hostilidad, sociabilidad, la satisfacción general en la vida, el optimismo. La relación más significativa encontrada fue la "satisfacción en cuanto a las posibilidades de utilizar mis capacidades" y la salud mental.

d) Las quejas y los reproches: son consecuencia de la insatisfacción ya que por definición se estas acciones se tornan la raíz de ella.

e) Actitud hacia la vida y hacia sí mismo. En muchos estudios existe una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción en la vida en general, también las experiencias edificantes y satisfactorias en el trabajo pueden incrementar la autoestima y la confianza en las capacidades propias (Bergeron, 1983:312).

Aún cuando la satisfacción, no tenga quizás ningún efecto en la productividad, existen muchas razones para tratar de tener empleados satisfechos, al observar los estudios, la dirección de la causalidad no siempre se ha podido establecer, por ejemplo, una actitud favorable hacia la vida en general lleve a las personas a declararse satisfechos en su trabajo y no a la inversa.

Debe recordarse a Maslow, quien sostiene que cuanto menos satisfecha esté una necesidad, más poder tiene para motivar. Las necesidades de nivel superior como las de autorrealización y estima estarían menos satisfechas y, por lo tanto tienen mayor poder de motivación que las necesidades de niveles inferiores como las de seguridad o afecto.

Según Davis y Newstrom (1993), en el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. Los trabajadores se verán motivados principalmente por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y por último de realización personal.

Un conjunto de 28 estudios separados sobre la satisfacción en el trabajo, concuerdan que la relación entre la satisfacción laboral y las características propias de los trabajos era mayor en aquellos empleados con mayor necesidad de crecimiento, que en los de menor crecimiento. Esta conclusión es apoyada por Hackman, en la cual sostiene que en empleados con poca necesidad de crecimiento y desarrollo, las características de la situación, como el trabajo en grupo o el apoyo de la administración para un programa de enriquecimiento del trabajo, pueden ser importantes (citado por Stoner, 1990).

Existen algunas causas de frustraciones laborales, que incluyen cambios en la tecnología, condiciones de trabajo, inseguridad económica en el puesto, del grupo de trabajo y expectativas no satisfechas. Aunque no todas las fuentes de frustración se encuentran bajo control directo de la gerencia; no obstante, conocer las potenciales áreas de frustración del empleado, alivia muchas de las condiciones frustrantes y con el esfuerzo sincero, pueden manejarse efectivamente, a través de la organización, planeación y comunicación adecuadas (Chruden; et al., 1980:279).

Considero yo, que la satisfacción laboral es determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a

través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño.

Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

### **Factores determinantes en la satisfacción laboral**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

**Puestos de trabajo:** Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.<sup>14</sup>

**Dirección de la unidad:** Dentro de una organización las actividades deben ser ordenadas, de tal forma que exista una estructura de puestos en la que cada persona realice las que le corresponden. Esta división del trabajo ha llevado a cada empleado un papel más o menos definido. El trabajo del líder, si se encuentra en el nivel más alto de la organización, consiste en traducir las oportunidades, exigencias y limitantes del medio en estrategias, fines y propósitos para la organización. Si es quien sirve de puente entre los distintos niveles, su labor es traducir las directrices trazadas por los niveles más altos, en fines y propósitos para los niveles más bajos. Debe de aceptar el hecho de que es necesario reconciliar

intereses y necesidades conflictivas trabajador- empresas. La eficiencia del trabajo en equipo será el resultado.

Los administradores de enfermería aun cuando han de responder directamente por las metas organizacionales deben estar atentos a las metas personales de las enfermeras (os) de atención directa. Por lo que deben contribuir con la orientación oportuna que contribuya a superar sus limitaciones en relación con la práctica profesional, así como reforzar sus habilidades para aumentar o preservar la satisfacción por el trabajo realizado.<sup>15</sup>

**Interacción con los compañeros:** La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Considerar importante es el comportamiento personal en sus relaciones, tanto personales como de trabajo y que incluye el uso de las normas de cortesía, y de la aplicación de valores como la solidaridad el respeto, la lealtad, y la sinceridad.<sup>16</sup>

Las relaciones interpersonales saludables contribuyen a lograr buena opinión de sí mismo, que a su vez ayuda a la enfermera (o) relacionarse satisfactoriamente con los usuarios y transmitir su propio mensaje

**Comunicación:**La comunicación se refiere a la forma de expresar las ideas y sentimientos hacia los demás. "Cuando se da una buena comunicación entre los compañeros, se produce mayor satisfacción laboral, pero, sobre todo, en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo".<sup>17</sup>

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. <sup>18</sup>

Una satisfactoria calidad percibida, puede estar influenciada, entre otros factores, por una adecuada relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del cliente interno y con una buena conducción de los procesos por parte del líder, lo que permite la satisfacción de las necesidades del cliente. Las enfermeras sufren los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, y lo tornan dificultoso y poco gratificante.

Locke, afirma que "es importante que el individuo perciba a sus pares como confiables, ya que la falta de lealtad y fidelidad de parte de los pares es uno de los aspectos que produce mayor insatisfacción en el trabajo". Esto se corrobora, continúan diciendo, con estudios realizados más recientemente en los que se encontró que la interacción satisfactoria con los pares generaba satisfacción laboral. <sup>19</sup>

**Condiciones externas:** El medio ambiente físico constituye uno de los principales factores insatisfactorios en el trabajo. Las condiciones donde se realiza el trabajo incluyendo los recursos, espacio, ventilación e iluminación tienen un efecto positivo o negativo sobre el empleado

La mayoría de los hospitales se proyectaron y construyeron pensando en los enfermos, pero se olvidó que en sus instalaciones iba a trabajar un colectivo de enfermería, con tareas específicas de su profesión, que además de la práctica de técnicas sanitarias y utilización de medicación, inmersos en un ambiente de relación constante con enfermos y familiares, sin descontar los timbres, teléfonos, avisos, etc. <sup>20</sup>

**Formación:** Se puede encontrar en la literatura la coincidencia de criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería, como son: el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones, los sistemas de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, entre otras, que traen como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estas profesionales y por consiguiente, el hecho de que se brinden cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el sujeto sano o enfermo, que es, en definitiva, su objeto de atención principal

**Implicación en la mejora:** En la actualidad, puede percibirse un incremento en el interés de algunas instituciones laborales y sus directivos por la calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud. Algunos coinciden en que la calidad de vida laboral de estos trabajadores incide de manera positiva o negativa en la actividad laboral que ejecuta y la calidad de vida personal, familiar y de pareja. De ahí, la necesidad de que otros interesados en el tema reconozcan la necesidad de estudiar a los recursos humanos en su medio o entorno de trabajo ya que, como diría Paravic y Larraguivel "cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás". Sin embargo, el lugar de trabajo de las enfermeras y enfermeros, y el contexto donde lo desarrollan hoy, no parece ser una fuente que genere satisfacción laboral.<sup>25</sup>

El compromiso con la organización se refiere a la identificación con la lealtad a la institución y a sus objetivos y se ha definido como una fuerza de identificación de la persona y su implicación en la organización. En particular, el compromiso se caracteriza por 3 factores: una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización, la

voluntad para ejercerán esfuerzo considerable en nombre de la organización y un fuerte deseo de mantenerse miembro de la organización.

**Motivación y reconocimiento:** De los factores que se asocian a la insatisfacción laboral son las condiciones de trabajo, las pocas oportunidades de desarrollo profesional y la baja remuneración, la motivación al actuar como fuerza impulsora de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero cobra un especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que ocupamos gran parte de nuestra existencia, por lo que es necesario estar motivados por ella de modo que no se convierta en una actividad alienada y opresora; sino más bien en un medio que nos produzca satisfacción.

## **V. MATERIALES Y METODOS**

### **5.1 Método:**

Mediante el marco metodológico se da a conocer las características del proyecto, además se establecen las técnicas y herramientas que se utilizan para obtener los datos del personal y área de estudio, es importante mencionar que la información recopilada parte de varios autores, para sustentar las variables de la investigación.

### **5.2 Tipo de investigación**

Es una investigación con un enfoque descriptivo, porque permitió describir o detallar la situación de las variables tal y como se presentan, cuantitativo porque los resultados son expresados haciendo uso de la estadística a través de tablas y gráficos, transversal porque se estudiaron las variables simultáneamente, haciendo un corte en el tiempo.

### **5.3 Nivel de la Investigación**

Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo porque los datos serán registrados en la medida en que ocurren. Es transversal puesto que se estudian variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo y descriptiva ya que permitirá crear una guía sistemática para determinar soluciones y conocer en forma objetiva las opiniones de los encuestados.

### **5.4 Población y Muestra**

#### **5.4.1 Población:**

Universo es todo el personal de enfermería, que labora en el servicio de Emergencias del Hospital Augusto Hernández Mendoza. De acuerdo con las categorías de Enfermería, se aplicará a supervisoras, profesionales, auxiliares de enfermería, asistentes de pacientes y personal de oficina, que corresponde a un total de 50 empleados, entre los tres turnos.

#### **5.4.2 Muestra:**

Trabajadores del área de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza

#### **Criterios de Inclusión**

Trabajadores entre enfermeros, Técnicos y Médicos que laboren en el Servicio de Emergencia del Hospital.

- Personal que acepte esta investigación
- Personal que trabaje en el servicio

#### **Criterios de Exclusión**

- Personal que no labora en este Servicio.
- Personal que se encuentre de licencia
- Personal que no desee participar de esta investigación

### **5.5 Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

#### **Materiales:**

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario.

**Equipos:** Videocámara, cámara, Computadora

#### **5.6 Procedimiento:**

Para la recolección de los datos en el presente trabajo se aplicó la entrevista estructurada y la observación directa, al personal de enfermería y al servicio.

Entrevista dirigida: Al establecer el estudio se elaboró de antemano una guía para la entrevista, con el fin de facilitar al entrevistado las respuestas, siendo más fácil procesar de esta manera la información. Se eligió esta técnica, porque es la forma precisa y sencilla de obtener información del personal, con un instrumento estandarizado para todos y

además admite su aplicación a muchas personas, lo que permitirá conocer aspectos psicológicos donde se puede profundizar los temas relacionados con el estudio y a la vez otros aspectos importantes para el trabajo.

**La observación directa:** Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, de las condiciones del área en el servicio de Emergencias, sin la intervención del observador.

El proceso de recolección de datos se realizó durante la jornada de trabajo, en los tres turnos laborales y en forma individual para que existiera confidencialidad.

Además de tener el apoyo de tres profesionales de enfermería, que ejecutaron la aplicación de los instrumentos en el momento de la entrevista.

El formato de la entrevista se sometió a una prueba preliminar en diferentes categorías de enfermería, tanto del hospital como de diversos de centros de salud: profesionales en salud mental, auxiliares de enfermería y así como de otra ocupación, para la comprobación de validez de criterio y viabilidad, congruencia con los temas a tratar, y realizar las correcciones necesarias, de los instrumentos o métodos, seleccionando una muestra representativa del universo, un 24% del total (11 personas) sometidas al estudio.

Se utilizó una escala tipo Likert modificada, para la medición de las variables y su descripción, ya que permite clasificar los objetos de estudio según la categoría,

### **5.7 Procesamiento y análisis de datos**

Además de los recursos humanos y logísticos necesarios para la ejecución e informe de la investigación, emitido en programas de SPSS 17.0 Excel y Word versión 2010. Para demostrar la relación entre las variables se tomó en cuenta  $\chi^2$

## **5.8 Tratamiento de datos**

Una vez obtenidos los datos de las áreas mencionadas con las variables descritas, se procedió a la tabulación manual primero y la información obtenida se procesó con la ayuda del programa de Excel (Microsoft), estos programas consisten en un software estadístico en donde se trabaja con la ordenación, tabulación, análisis y presentación de datos. Se organizaron los materiales para su análisis y un formato, utilizando el software del programa Microsoft Word, que permite realizar cruces de variables tanto cualitativas como cuantitativas, lo que genera la distribución de frecuencias con características de interés, gráficos, archivos, cuadros comparativos y percentiles entre otros.

El puntaje se organizó ponderando todos puntos obtenidos en cada ítem, de

acuerdo al valor asignado a las respuestas en el Cuadro 15, que consiste en un conjunto de juicios, donde el individuo según su reacción selecciona uno de los criterios del ítem.

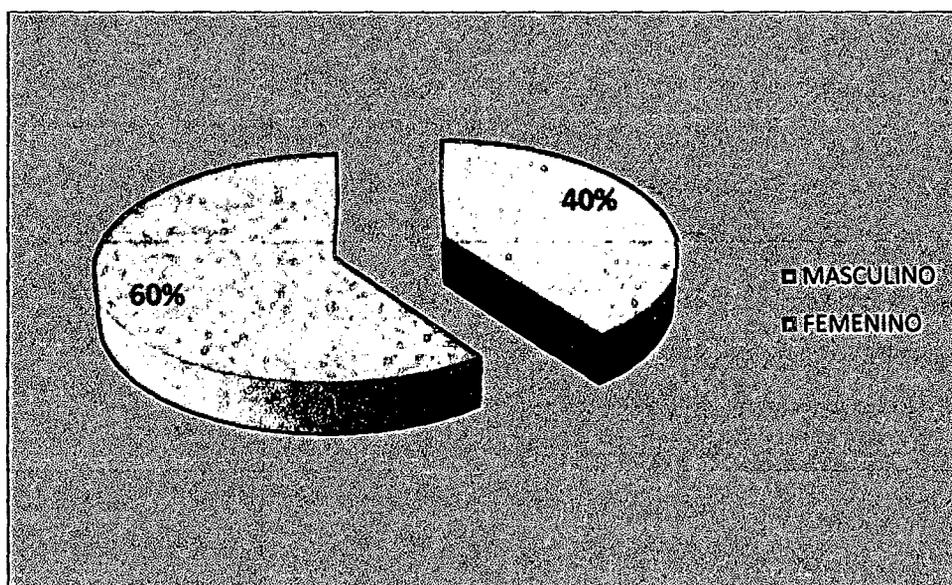
## VI. RESULTADOS

**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES: SEXO DE LOS TRABAJADORES DEL**  
**AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO**  
**HERNÁNDEZ MENDOZA, ICA 2012.**

| SEXO      | F  | %    |
|-----------|----|------|
| MASCULINO | 12 | 40%  |
| FEMENINO  | 18 | 60%  |
| TOTAL     | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRÁFICO 1**



El sexo femenino es mayor alcanzando un 60%(18) y el masculino solo alcanzó 40(12)

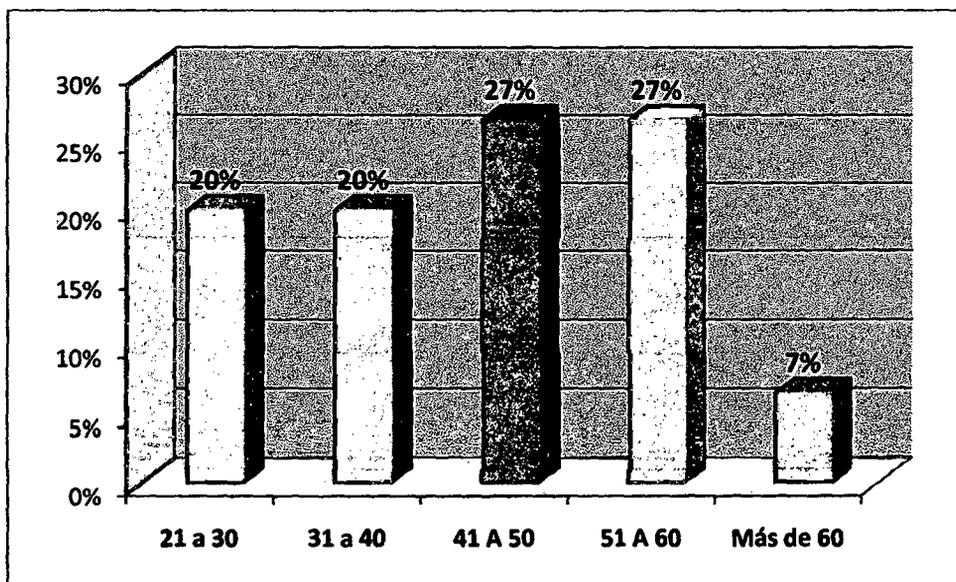
**TABLA 2**

**DATOS GENERALES: EDAD DE LOS TRABAJADORES DEL  
AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO  
HERNÁNDEZ MENDOZA, ICA 2012.**

| <b>EDAD</b>  | <b>F</b>  | <b>%</b>    |
|--------------|-----------|-------------|
| 21 a 30      | 6         | 20%         |
| 31 a 40      | 6         | 20%         |
| 41 A 50      | 8         | 27%         |
| 51 A 60      | 8         | 27%         |
| Más de 60    | 2         | 7%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRÁFICO 2**



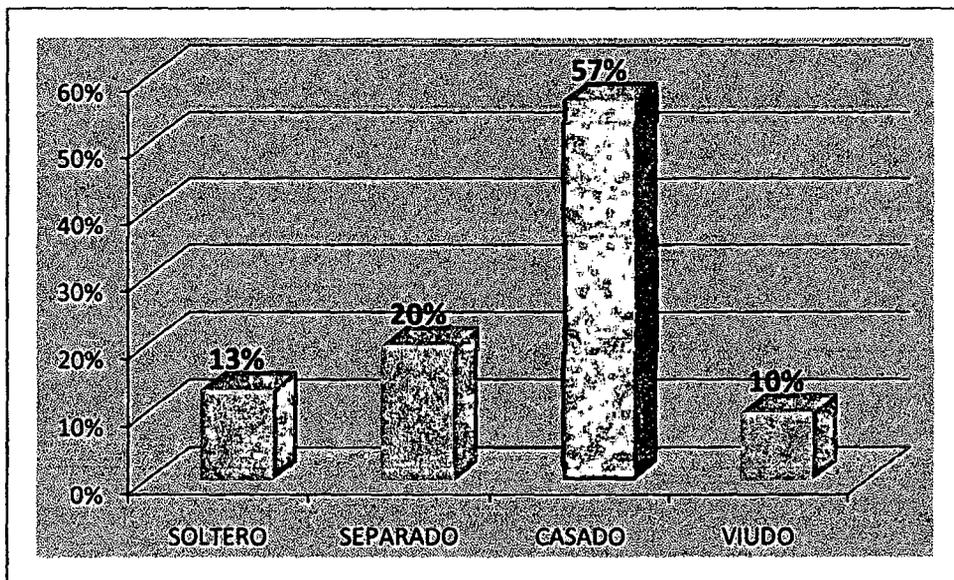
Las edades de 41 a 50 años alcanzó un 27%(8) y de 51 a 60 fueron en igual porcentaje 27% (8) en cada grupo etáreo respectivamente.

**TABLA 3**  
**DATOS GENERALES: ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES DEL**  
**AREA DE EMERGENCIA HOSPITAL DEL AUGUSTO HERNANDEZ**  
**MENDOZA ICA 2013**

| ESTADO CIVIL | F  | %    |
|--------------|----|------|
| SOLTERO      | 4  | 13%  |
| SEPARADO     | 6  | 20%  |
| CASADO       | 17 | 57%  |
| VIUDO        | 3  | 10%  |
| TOTAL        | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRÁFICO 3**



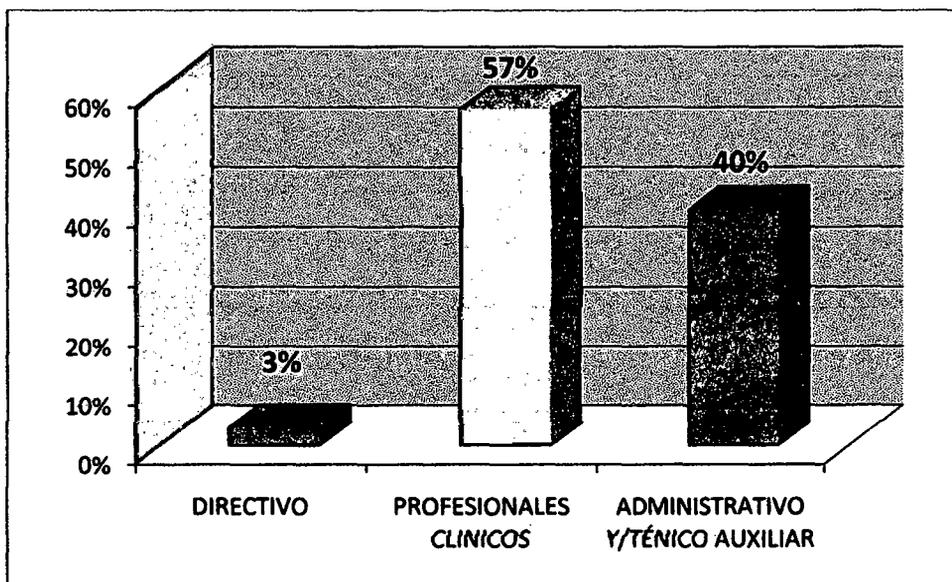
El estado civil en mayor porcentaje fue casado en 57%(17)

**TABLA 4**  
**CATEGORIA DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA,**  
**ICA 2012.**

| CATEGORIA                         | F  | %    |
|-----------------------------------|----|------|
| PROFESIONAL NO CLINICO            | 0  | 0%   |
| DIRECTIVO                         | 1  | 3%   |
| PROFESIONALES CLINICOS            | 17 | 57%  |
| ADMINISTRATIVO Y/TÉCNICO AUXILIAR | 12 | 40%  |
| TOTAL                             | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRÁFICO 4**



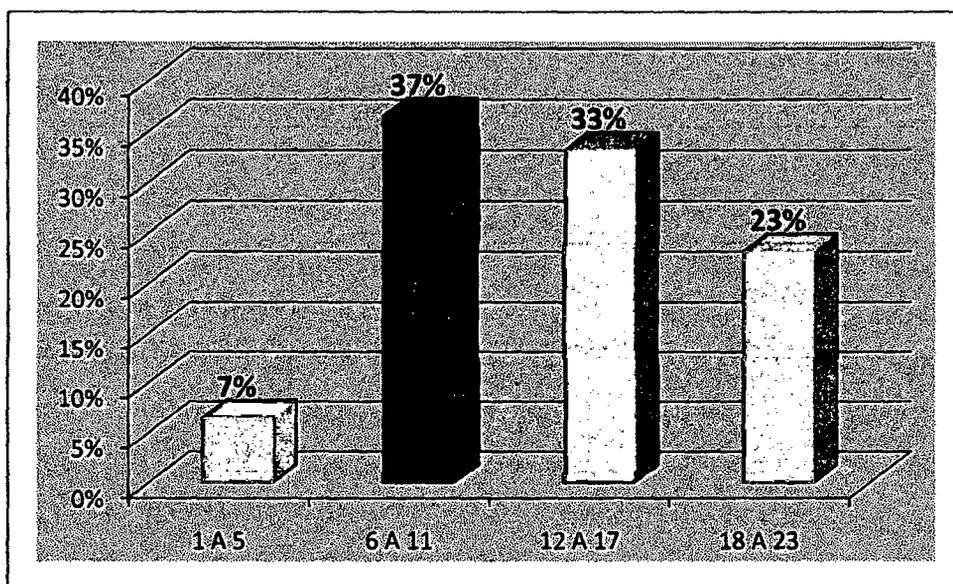
El 57%(17) son profesionales clínicos y el 40%(12) son administrativo y técnico auxiliar.

**TABLA 5**  
**AÑOS DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE**  
**EMERGENCIAS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA,**  
**ICA 2012.**

| AÑOS DE SERVICIO | F  | %    |
|------------------|----|------|
| 1 A 5            | 2  | 7%   |
| 6 A 11           | 11 | 37%  |
| 12 A 17          | 10 | 33%  |
| 18 A 23          | 7  | 23%  |
| TOTAL            | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRÁFICO 5**



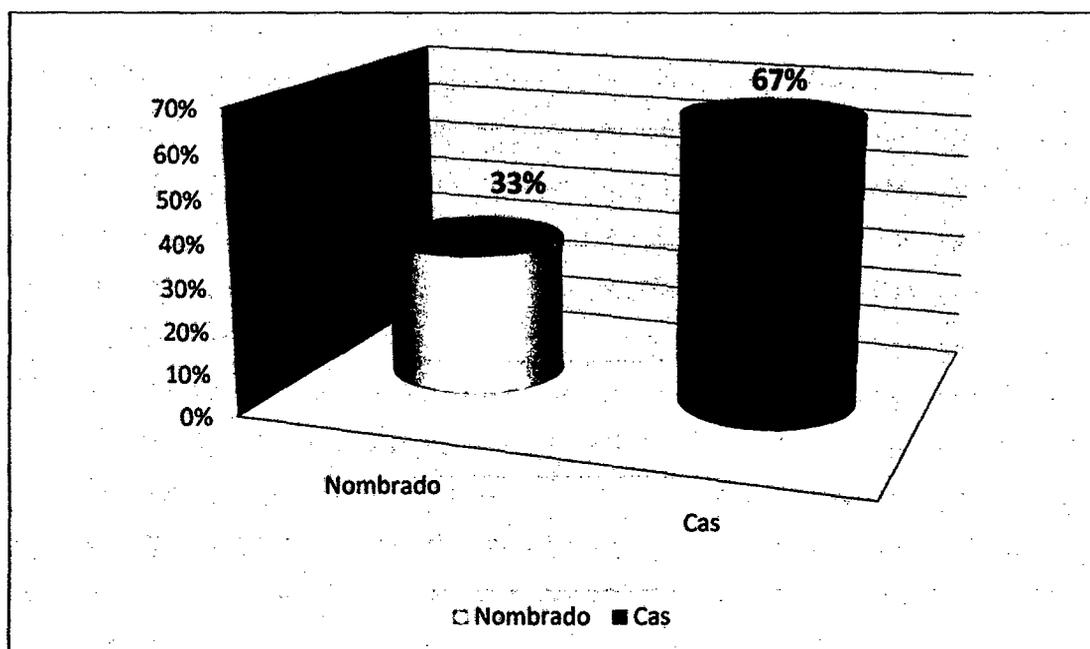
El 37%(11) tienen de 6 a 11 años y el 33%(10) de 12 a 17 años de servicio

**TABLA 6**  
**TIPO DE CONTRATO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA, ICA 2012.**

| TIPO DE CONTRATO | F  | %    |
|------------------|----|------|
| NOMBRADO         | 12 | 33%  |
| CAS              | 18 | 67%  |
| TOTAL            | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRÁFICO 6**



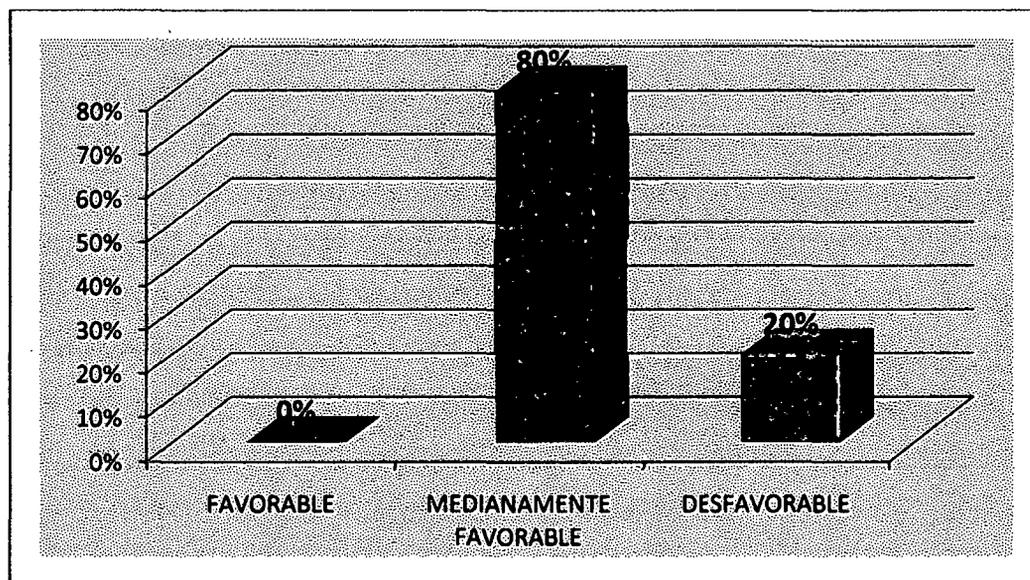
El 67% (18) su tipo de contrato es CAS y el 33%(12) son nombrados

**TABLA 7**  
**COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| COMUNICACIÓN           | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 0  | 0%   |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 24 | 80%  |
| DESFAVORABLE           | 6  | 20%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRAFICO 8**



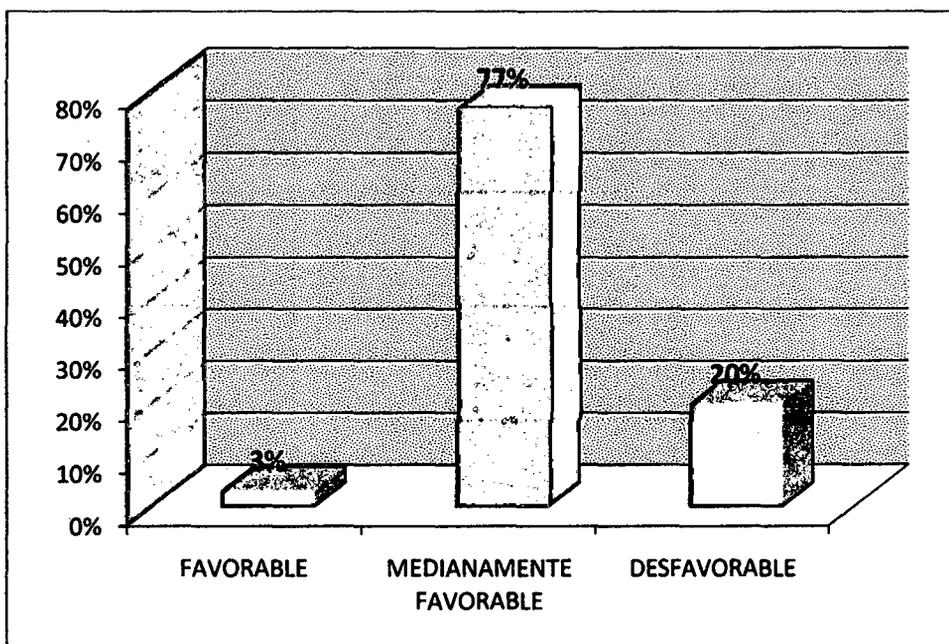
El clima organizacional según la dimensión comunicación es medianamente favorable alcanzando 80%(24), seguido de un 20%(6) desfavorable, evidenciando una tendencia negativa.

**TABLA 8**  
**COOPERACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| COOPERACIÓN            | f  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 1  | 3%   |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 23 | 77%  |
| DESFAVORABLE           | 6  | 20%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRÁFICO 8**



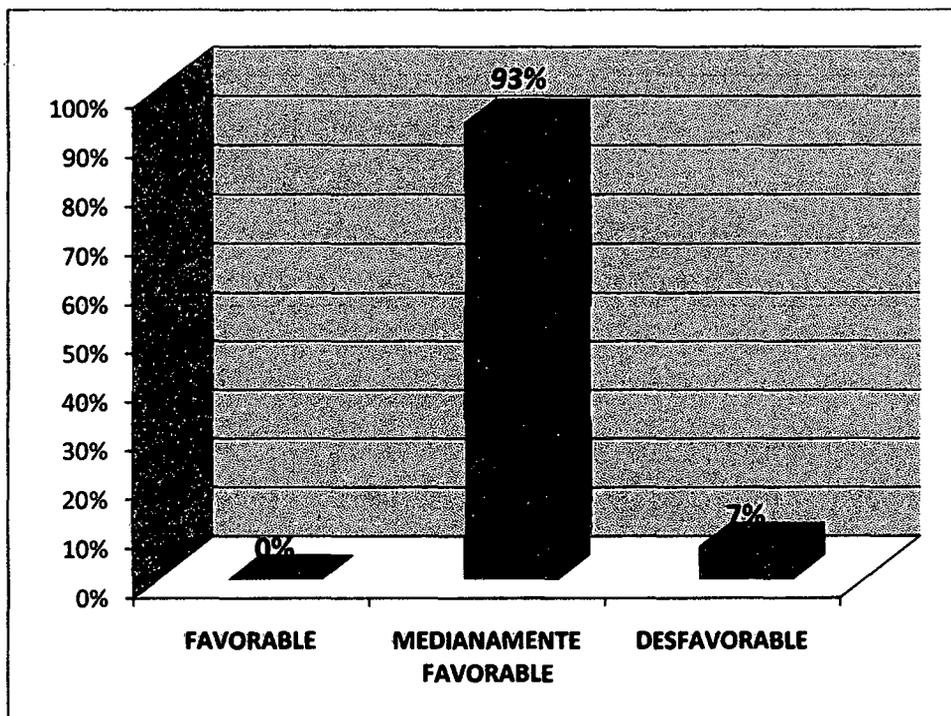
El clima organizacional según su dimensión cooperación es medianamente favorable alcanzando 80%(24), seguido de un 20%(6) desfavorable, evidenciando una tendencia negativa.

**TABLA 9**  
**CONFORT ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| <b>CONFORT</b>         | <b>F</b> | <b>%</b> |
|------------------------|----------|----------|
| FAVORABLE              | 0        | 0%       |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 28       | 93%      |
| DESFAVORABLE           | 2        | 7%       |
| TOTAL                  | 30       | 100%     |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 9**



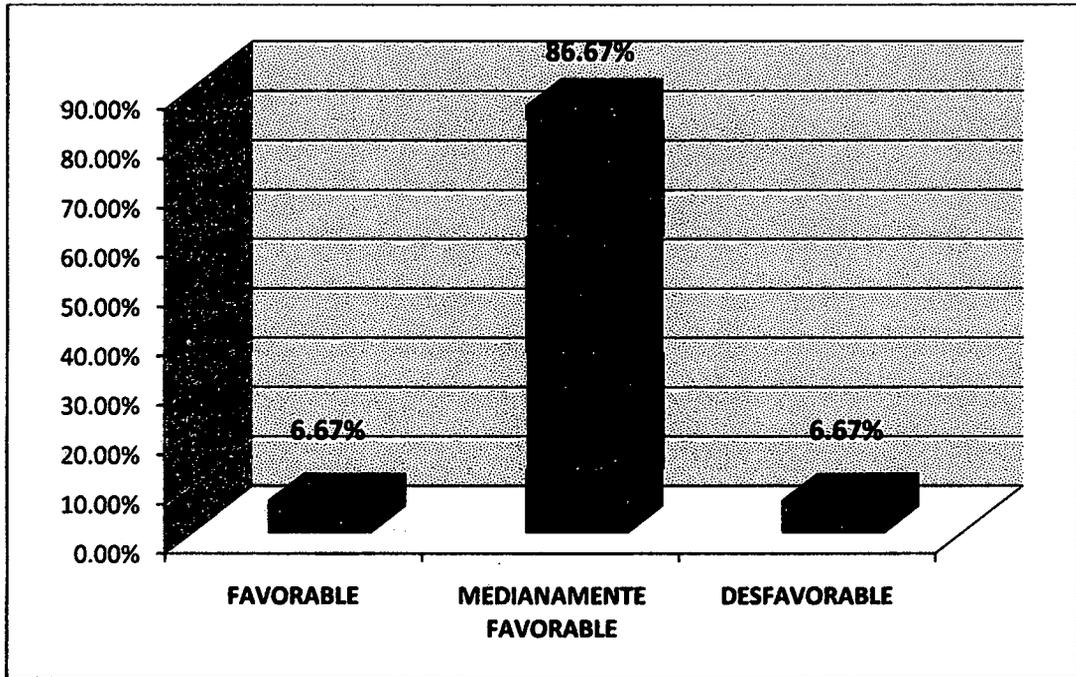
El clima organizacional según su dimensión confort es medianamente favorable alcanzando 93%(28), seguido de un 7%(2) desfavorable, evidenciando una tendencia negativa.

**TABLA 10**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL**  
**HOSPITAL SEGUN DIMENSION ESTRUCTURA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| <b>ESTRUCTURA</b>             | <b>F</b>  | <b>%</b>      |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| <b>FAVORABLE</b>              | <b>2</b>  | <b>6.67%</b>  |
| <b>MEDIANAMENTE FAVORABLE</b> | <b>26</b> | <b>86.67%</b> |
| <b>DESFAVORABLE</b>           | <b>2</b>  | <b>6.67%</b>  |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>30</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRAFICO 10**



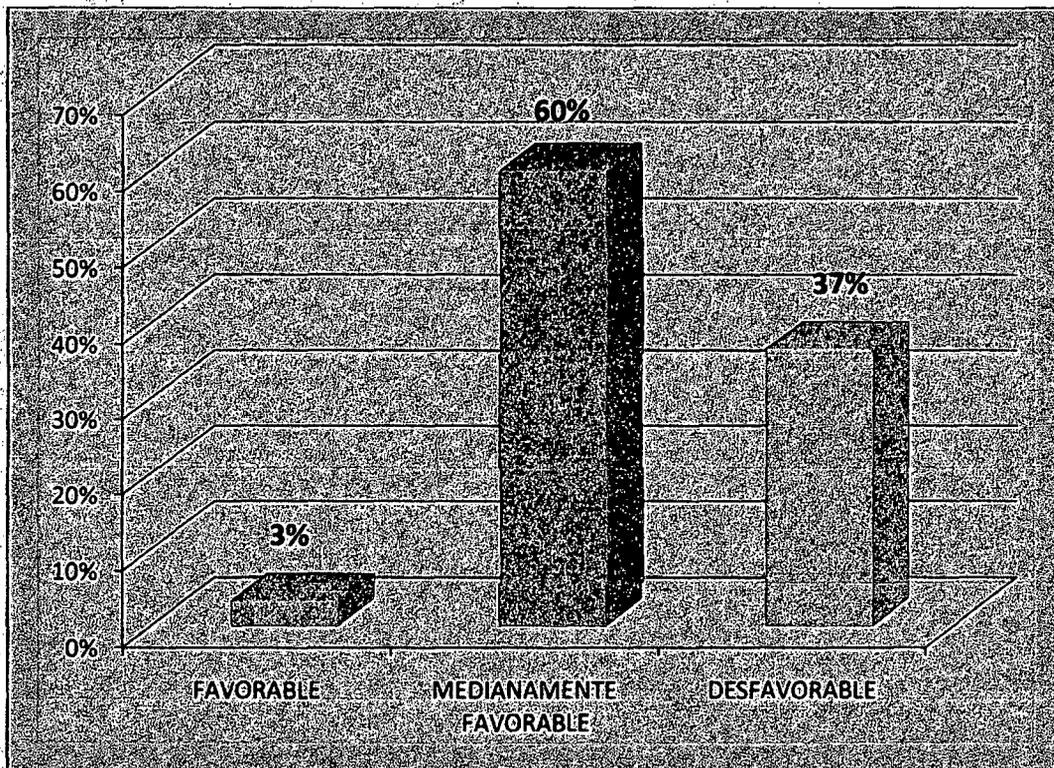
El clima organizacional según su dimensión estructura es medianamente favorable alcanzando 86.67%(26), seguido de un 6.67%(2) desfavorable, y en igual porcentaje de 6.67%(2) como desfavorable

**TABLA 11**  
**IDENTIDAD ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| IDENTIDAD              | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 1  | 3%   |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 18 | 60%  |
| DESFAVORABLE           | 11 | 37%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRAFICO 11**



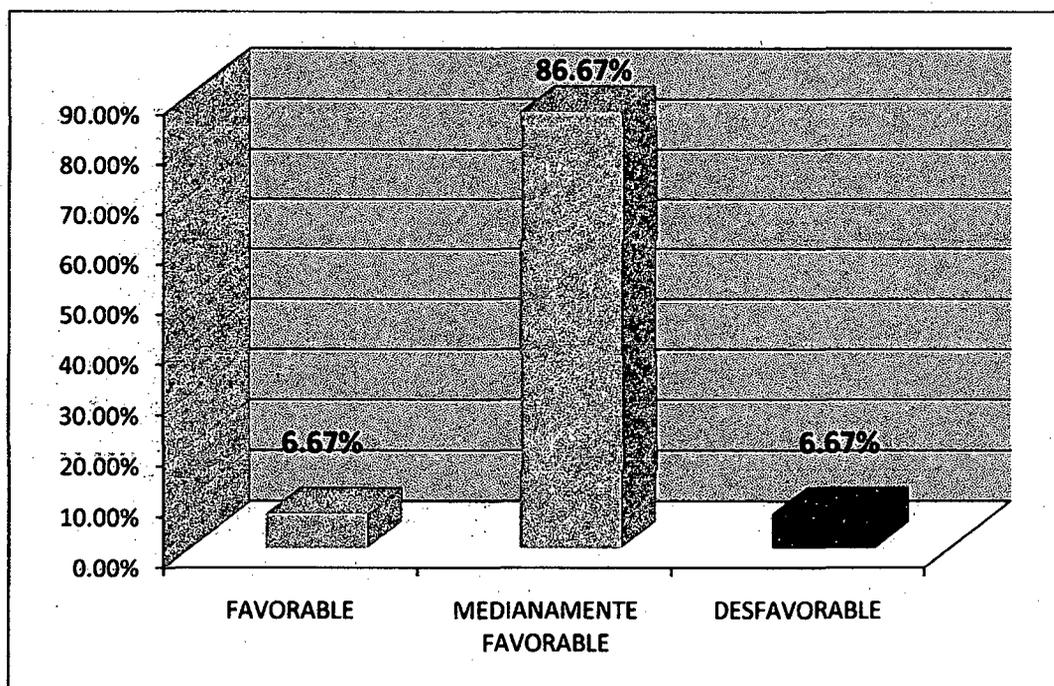
El clima organizacional según su dimensión identidad es medianamente favorable alcanzando 60%(18), seguido de un 37%(11) desfavorable, y un 3%(1) como favorable

**TABLA 12**  
**INNOVACION ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| <b>INNOVACIÓN</b>      | <b>F</b> | <b>%</b> |
|------------------------|----------|----------|
| FAVORABLE              | 2        | 6.67%    |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 26       | 86.67%   |
| DESFAVORABLE           | 2        | 6.67%    |
| TOTAL                  | 30       | 100.00%  |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 12**



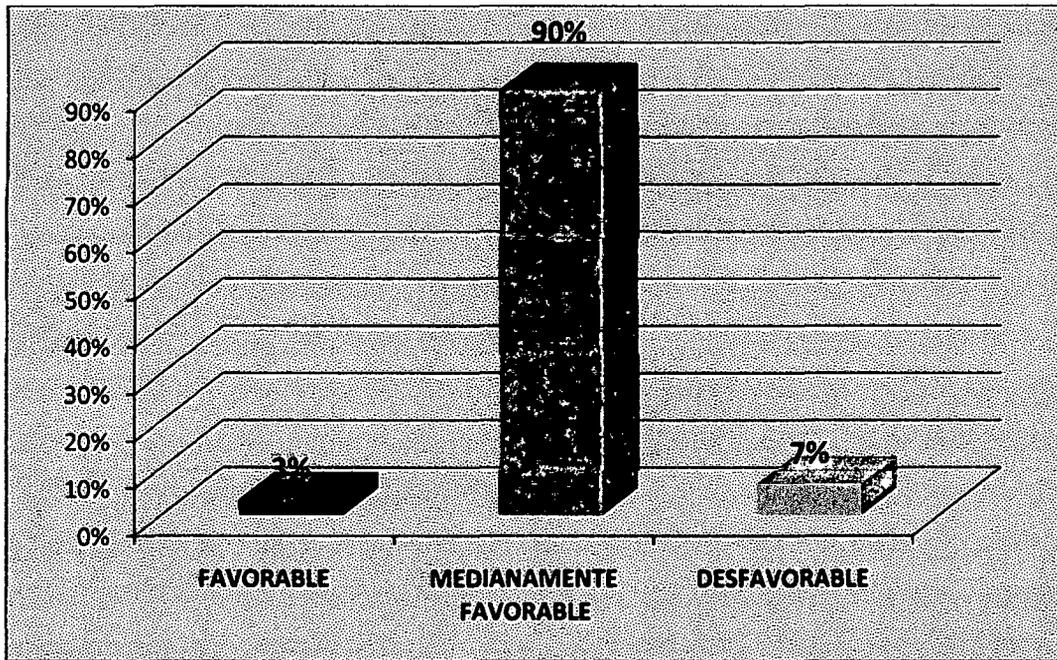
El clima organizacional según su dimensión innovación es medianamente favorable alcanzando 86.67%(26), seguido de un 6.67%(2) desfavorable, y un igual porcentaje de 6.67%(2) como favorable.

**TABLA 13**  
**LIDERAZGO ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA –**  
**ICA 2012**

| LIDERAZGO              | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 1  | 3%   |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 27 | 90%  |
| DESFAVORABLE           | 2  | 7%   |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM – Ica

**GRAFICO 13**



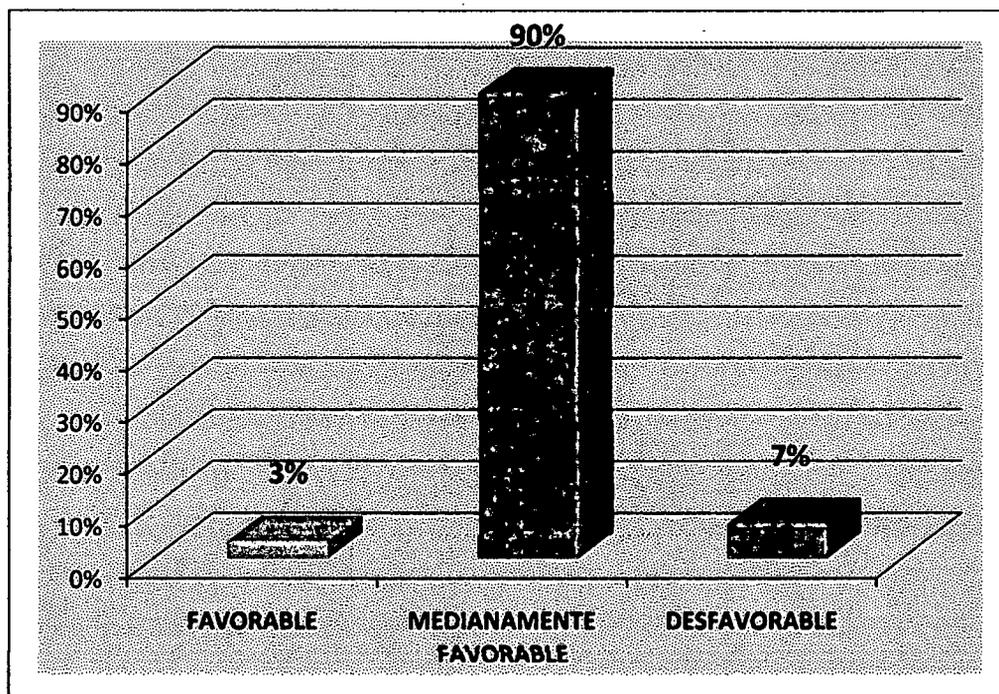
El clima organizacional según su dimensión liderazgo es medianamente favorable alcanzando 90%(27), seguido de un 7%(2) desfavorable, y un 3%(1) como favorable.

**TABLA 14**  
**MOTIVACION ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| MOTIVACIÓN             | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 1  | 3%   |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 27 | 90%  |
| DESFAVORABLE           | 2  | 7%   |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 14**



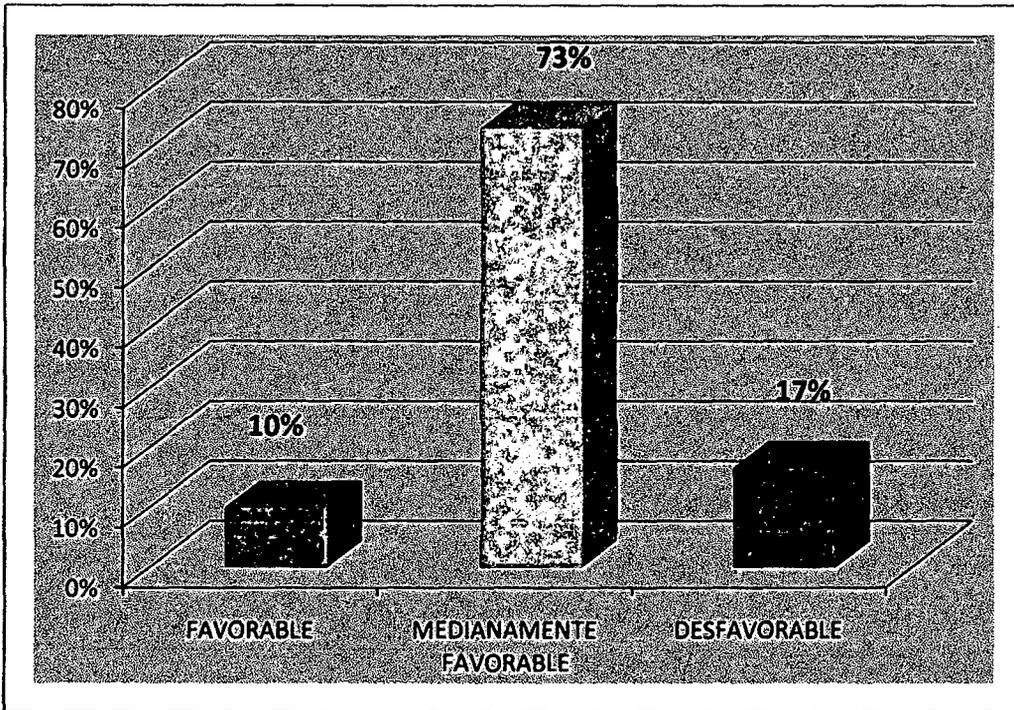
El clima organizacional según su dimensión motivación es medianamente favorable alcanzando 90%(27), seguido de un 7%(2) desfavorable, y un 3%(1) como favorable.

**TABLA 15**  
**RECOMPENSA ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA –**  
**ICA 2012**

| RECOMPENSA             | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 3  | 10%  |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 22 | 73%  |
| DESFAVORABLE           | 5  | 17%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 15**



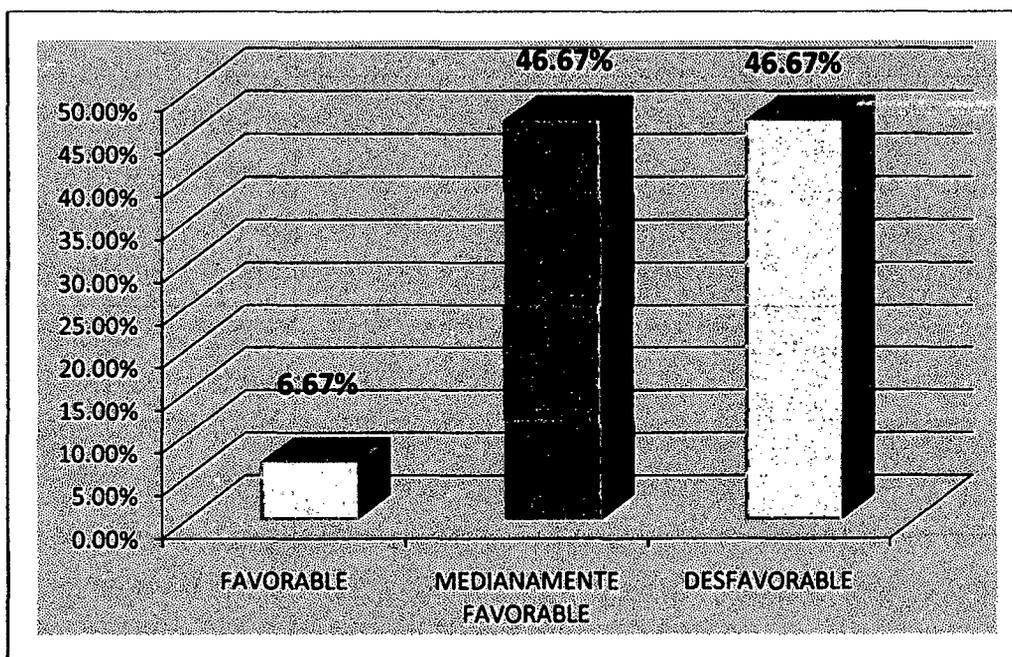
El clima organizacional según su dimensión recompensa es medianamente favorable alcanzando 73%(22), seguido de un 17%(5) desfavorable, y un 10%(3) como favorable.

**TABLA 16**  
**TOMA DE DECISIONES ENTRE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| <b>TOMA DE DECISIONES</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>       |
|---------------------------|-----------|----------------|
| FAVORABLE                 | 2         | 6.67%          |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE    | 14        | 46.67%         |
| DESFAVORABLE              | 14        | 46.67%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 16**



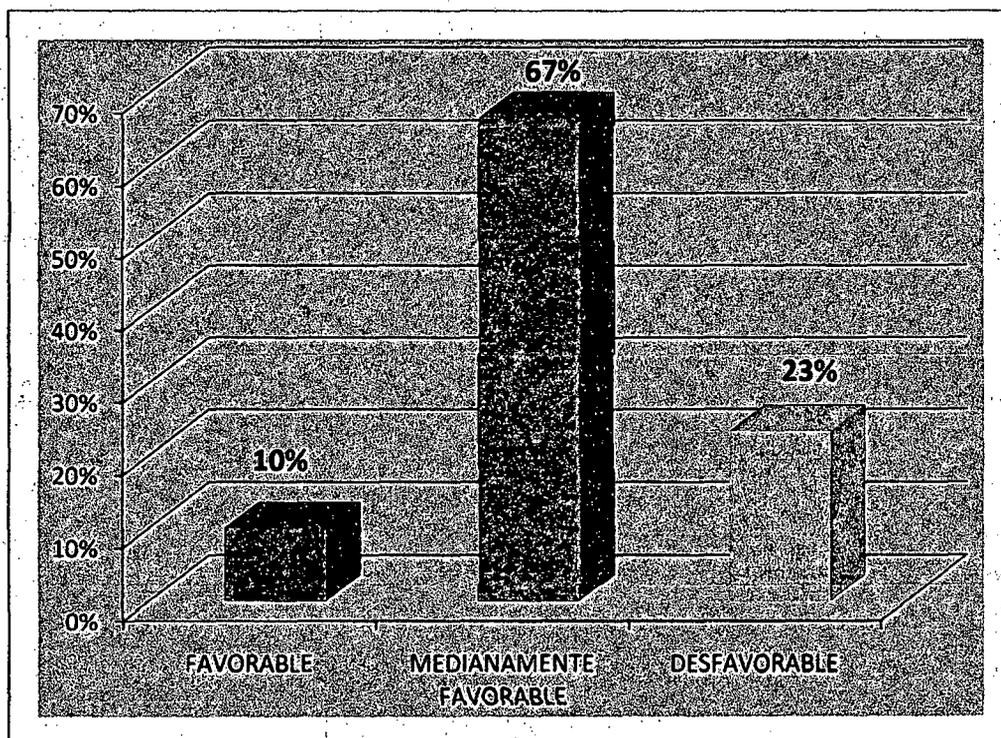
El clima organizacional según su dimensión toma de decisiones es medianamente favorable alcanzando 46.67%(14), en igual porcentaje de 46.67 %(14) desfavorable, y un 6.67%(2) como favorable.

**TABLA 17**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| CLIMA ORGANIZACIONAL   | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| FAVORABLE              | 3  | 10%  |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 20 | 67%  |
| DESFAVORABLE           | 7  | 23%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 17**



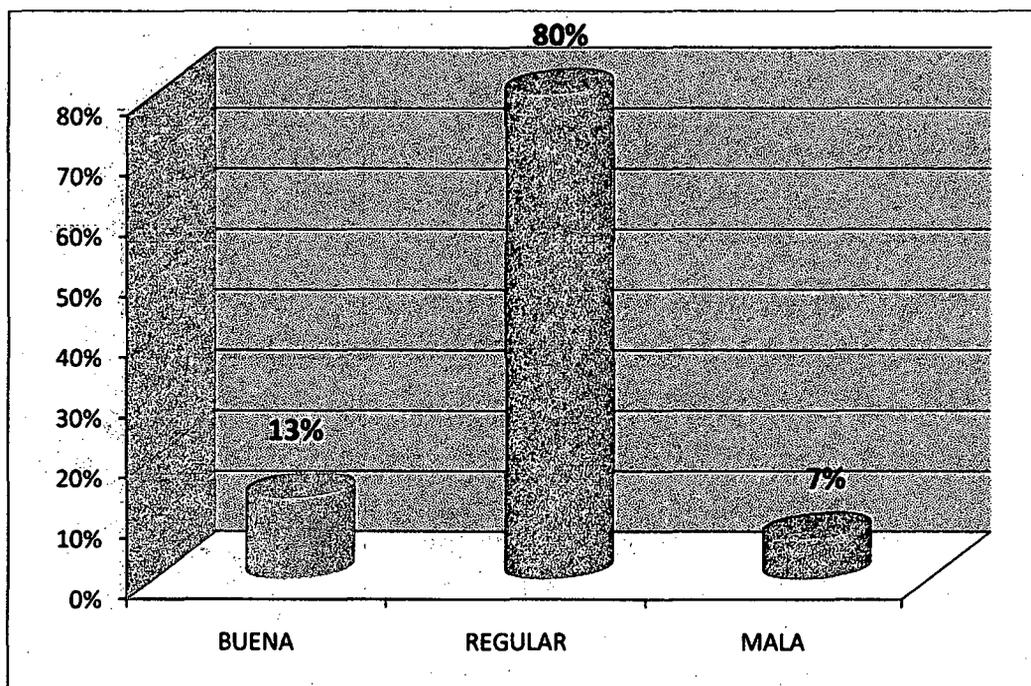
El clima organizacional es medianamente favorable alcanzando 67%(20), seguido de un 23%(7) desfavorable, y un 10%(3) como favorable.

**TABLA 18**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PUESTO DE TRABAJO DE LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| PUESTO DE TRABAJO | F  | %    |
|-------------------|----|------|
| BUENA             | 4  | 13%  |
| REGULAR           | 24 | 80%  |
| MALA              | 2  | 7%   |
| TOTAL             | 30 | 100% |
|                   |    |      |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 18**



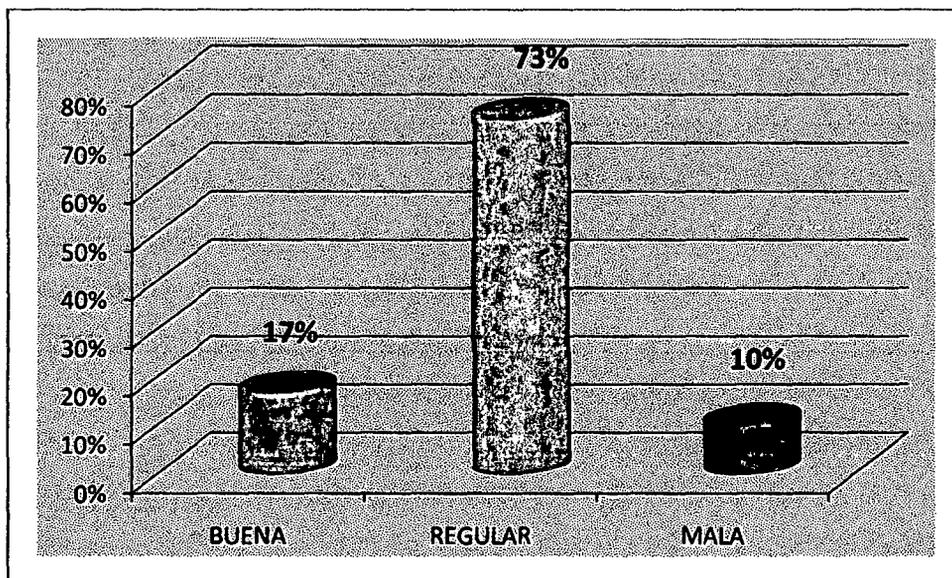
La satisfacción laboral según dimensión puesto de trabajo es regular en 80%(24), seguida de un 13%(4) como buena y un 7%(2) es mala

**TABLA 19**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIRECCIÓN DE UNIDAD EN LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| DIRECCIÓN DE LA UNIDAD | F  | %    |
|------------------------|----|------|
| BUENA                  | 5  | 17%  |
| REGULAR                | 22 | 73%  |
| MALA                   | 3  | 10%  |
| TOTAL                  | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 19**



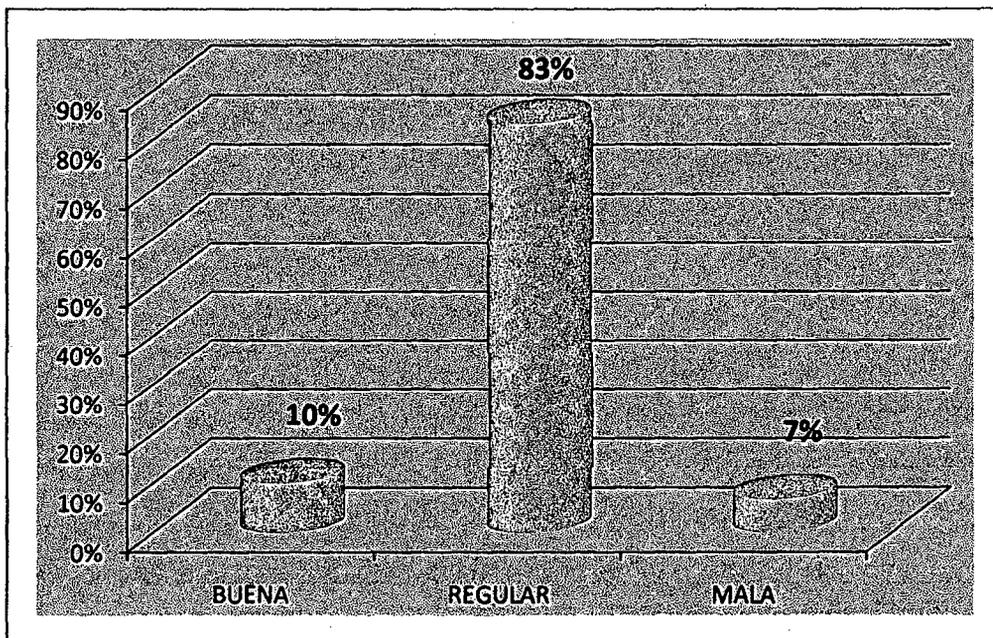
La satisfacción laboral según dimensión dirección de la unidad es regular en 73%(22), seguida de un 17%(5) como buena y un 10%(3) es mala

**TABLA 20**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN INTERACCIÓN DE LOS**  
**COMPAÑEROS EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA –**  
**ICA 2012**

| INTERACCION CON LOS<br>COMPAÑEROS | F  | %    |
|-----------------------------------|----|------|
| BUENA                             | 3  | 10%  |
| REGULAR                           | 25 | 83%  |
| MALA                              | 2  | 7%   |
| TOTAL                             | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 20**



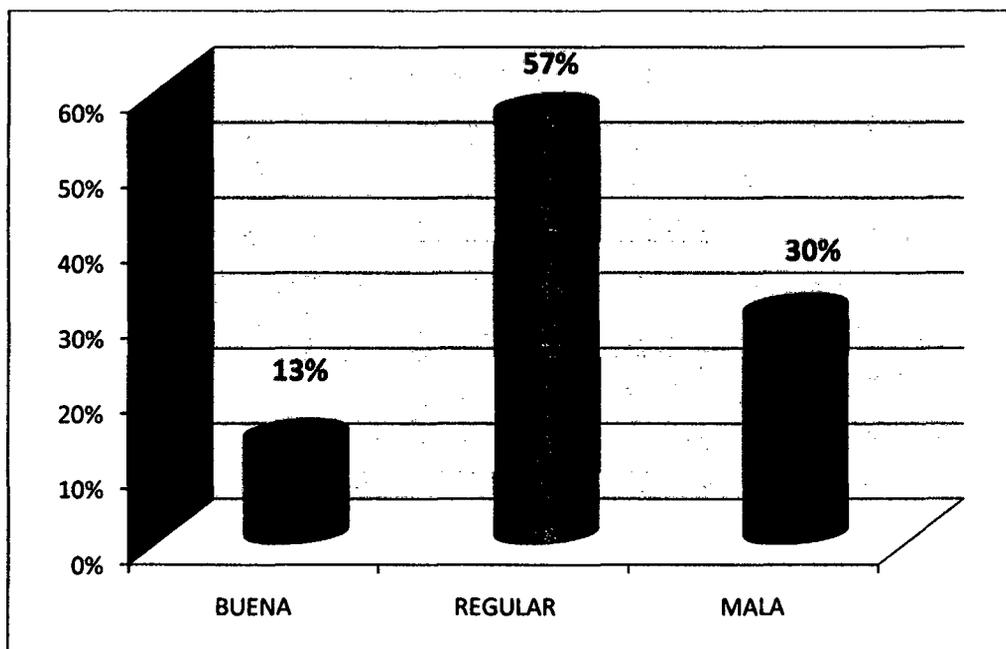
La satisfacción laboral según dimensión interacción con los compañeros es regular en 83%(25), seguida de un 10%(3) como buena y un 7%(2) es mala

**TABLA 21**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN COMUNICACIÓN DE LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| COMUNICACIÓN | F  | %    |
|--------------|----|------|
| BUENA        | 4  | 13%  |
| REGULAR      | 17 | 57%  |
| MALA         | 9  | 30%  |
| TOTAL        | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 21**



La satisfacción laboral según dimensión comunicación es regular en 57%(17), seguida de un 30%(9) como mala y un 13%(4) es buena

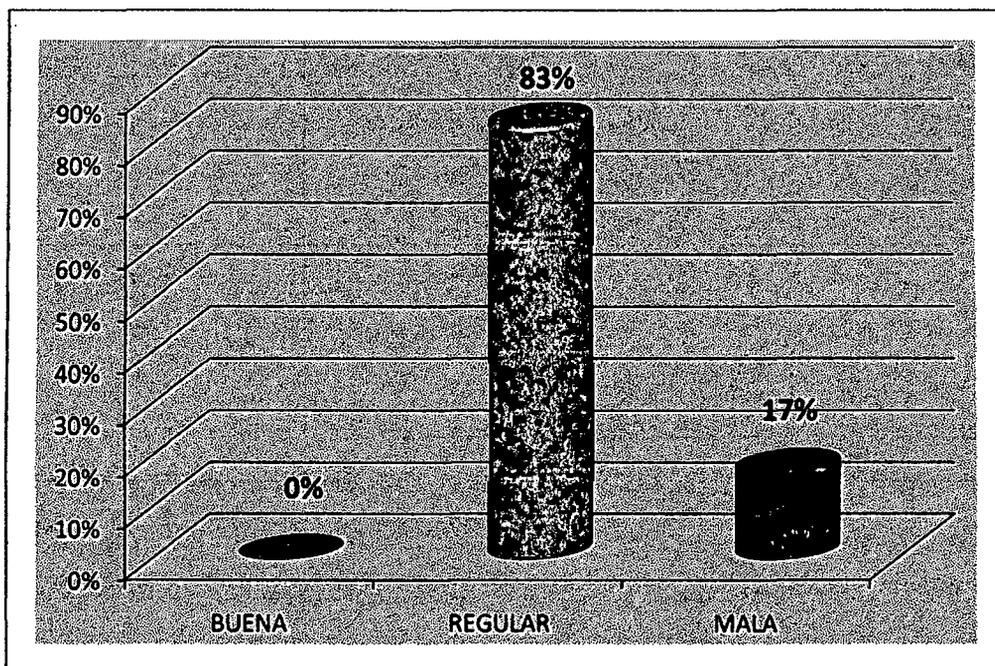
**TABLA 22**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CONDICIONES EXTERNAS DE  
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| CONDICIONES EXTERNAS | f  | %    |
|----------------------|----|------|
| BUENA                | 0  | 0%   |
| REGULAR              | 25 | 83%  |
| MALA                 | 5  | 17%  |
| TOTAL                | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 22**



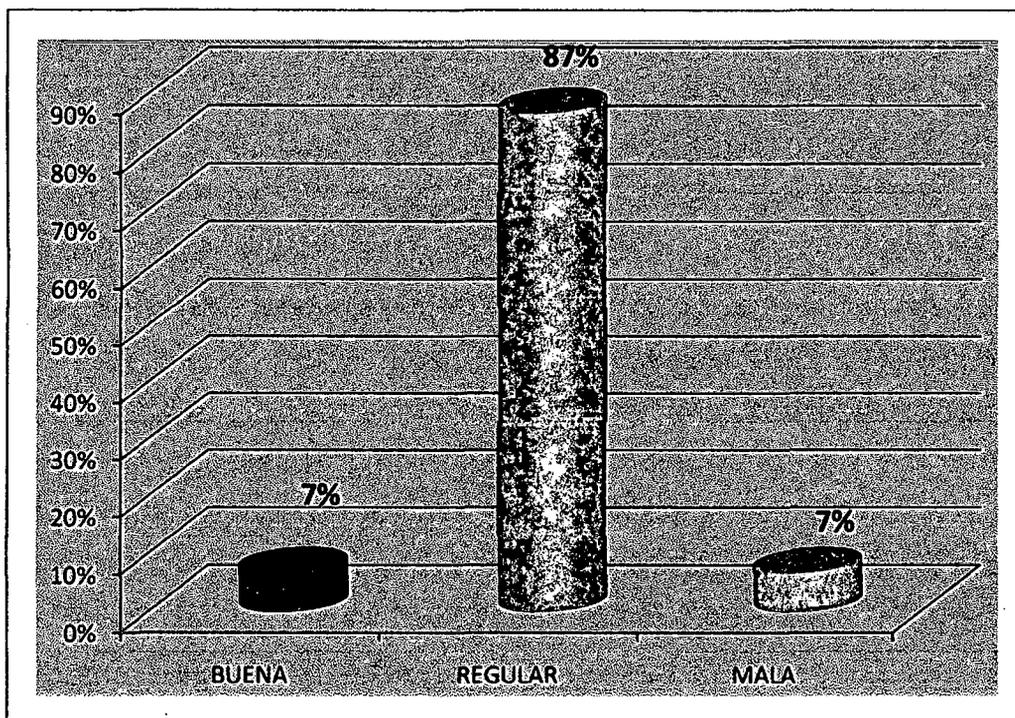
La satisfacción laboral según dimensión condiciones externas regular en 83%(25), seguida de un 17%(5) evidenciándose una tendencia negativa

**TABLA 23**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FORMACIÓN DE LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| FORMACIÓN | F  | %    |
|-----------|----|------|
| BUENA     | 2  | 7%   |
| REGULAR   | 26 | 87%  |
| MALA      | 2  | 7%   |
| TOTAL     | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 23**



La satisfacción laboral según dimensión formación es regular en 87%(26), seguida de un 7%(2) como buena y otro igual porcentaje de

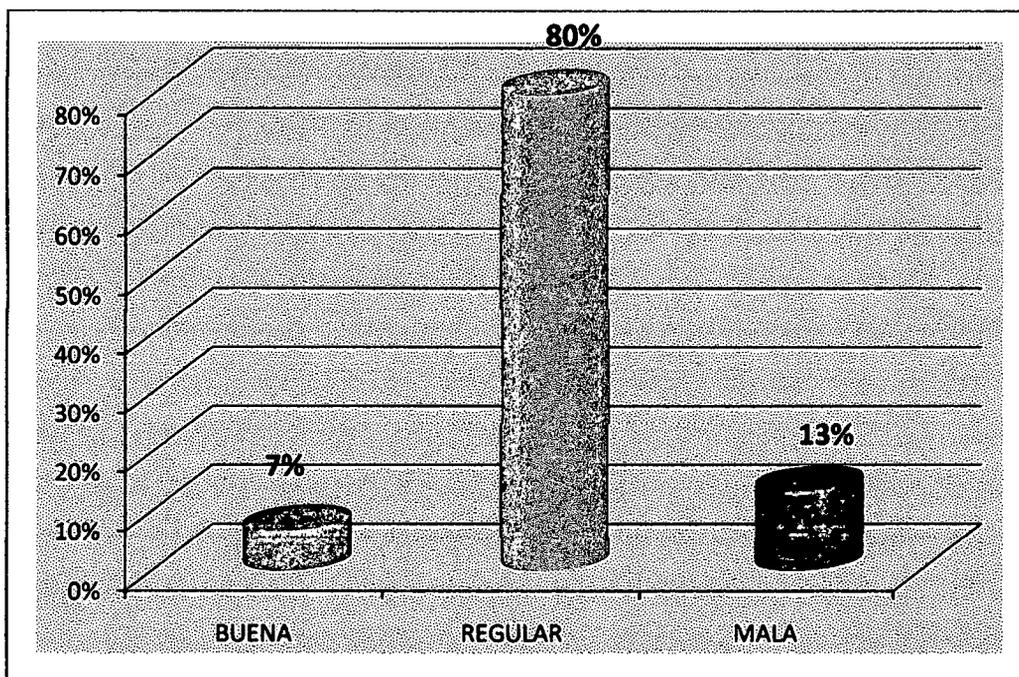
7%(2) como mala, observándose que hay una gran tendencia de la gran mayoría a calificar la satisfacción laboral como regular.

**TABLA 24**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN IMPLICACIÓN EN LA MEJORA DE**  
**LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| IMPLICACIÓN EN LA MEJORA | F  | %    |
|--------------------------|----|------|
| BUENA                    | 2  | 7%   |
| REGULAR                  | 24 | 80%  |
| MALA                     | 4  | 13%  |
| TOTAL                    | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 24**



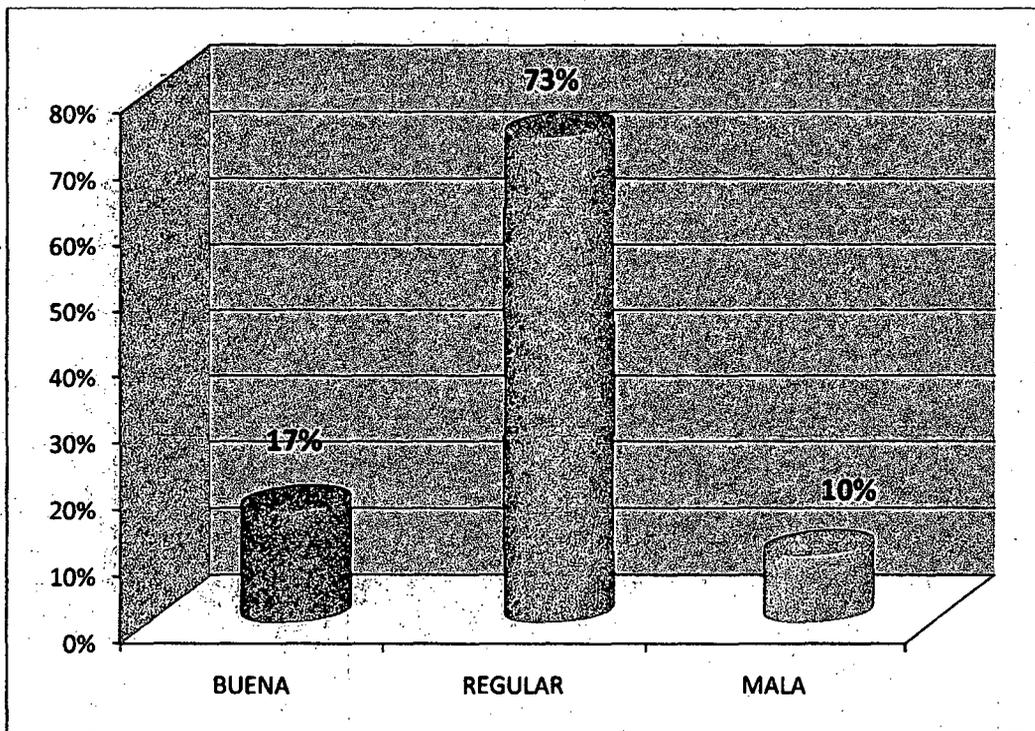
La satisfacción laboral según dimensión implicancia en la mejora es regular en 80%(24), seguida de un 13%(4) como mala y un porcentaje de 7%(2) como buena.

**TABLA 25**  
**SATISFACCION LABORAL SEGUN MOTIVACION Y**  
**RECONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA**  
**ICA 2012**

| MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO | F  | %    |
|-----------------------------|----|------|
| BUENA                       | 5  | 17%  |
| REGULAR                     | 22 | 73%  |
| MALA                        | 3  | 10%  |
| TOTAL                       | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 25**



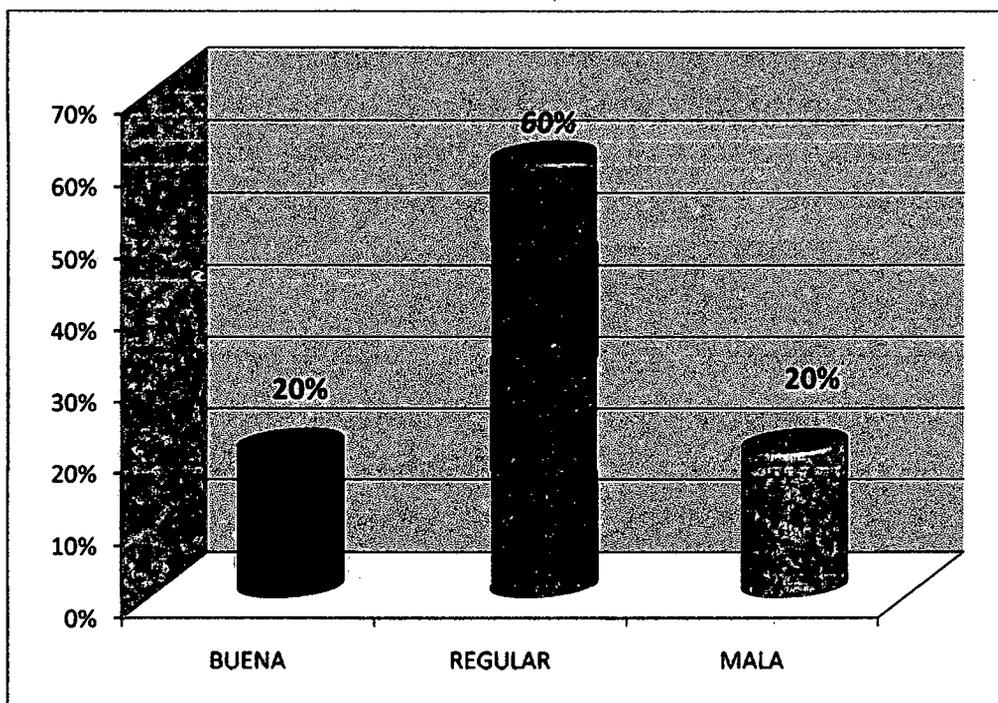
La satisfacción laboral según dimensión implicancia en la mejora es regular en 80%(24), seguida de un 13%(4) como mala y un porcentaje de 7%(2) como buena.

**TABLA 26**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA – ICA 2012**

| SATISFACCION LABORAL | F  | %    |
|----------------------|----|------|
| BUENA                | 6  | 20%  |
| REGULAR              | 18 | 60%  |
| MALA                 | 6  | 20%  |
| TOTAL                | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Emergencia HAHM - Ica

**GRAFICO 26**



La satisfacción laboral es regular en 60%(18), seguida de un 20%(6) como buena y un igual porcentaje de 20%(6) como mala.

## VII. DISCUSION

Luego de presentar los resultados, estos son analizados a continuación:

El sexo femenino en mayor porcentaje alcanzó un 60% y el masculino solo fue el 40% ,las edades de 41 a 50 años alcanzó un 27% y de 51 a 60 años fueron en igual porcentaje de 27%, el estado civil en mayor porcentaje fue casado en 57%, son profesionales clínicos el 57% y el 40% son administrativo y técnico auxiliar, asimismo el 37% tienen de 6 a 11 años de servicio y el 33% de 12 a 17 años de servicio, resultados similares a los obtenidos por Romero A, Banderas I. <sup>5</sup> Las enfermeras presentan una edad media de 39.8 años, y un rango de 23 a 63. El 73.6% son mujeres y el 26.4% hombres. El 50% pertenece al área de hospitalización, el 23.8% a críticos y el 11.9% a quirófanos; estas han sido las áreas más numerosas, el 25.2% tiene menos de 10 años de antigüedad. El 44.8% tiene entre 10 y 20 años. El 27.4% tiene más de 20 años, en lo que son contrarios es el tipo de contrato, en nuestro estudio el 60% tiene un tipo de contrato CAS y el 33% son nombrados, lo cual difiere porque el 59.8% son fijas, el 24% interinas y el resto contratadas. En su condición de ser nombrados en el 33% del personal de emergencia, les da la estabilidad económica necesaria para tener una satisfacción laboral que le permita oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales, no siendo así en la gran mayoría 67% que tienen contrato CAS.

La población de profesionales de Enfermería en estudio se caracteriza por que la mayoría de las enfermeras se encuentra entre los 41 a 60 años perteneciente a la adultez intermedia de condición

laboral nombrada y un tiempo de servicio entre 21 a 30 años de servicio.

La adultez Intermedia es un periodo que abarca a las personas de edades entre los 45 y 65 años; sin duda este aspecto está ligado a la estabilidad laboral y los requerimientos sociales, son las edades con mayores inversiones en la estabilidad económica. Esta es una etapa muy importante del ciclo vital, ya que las personas que se encuentran en esta parte de sus vidas tienden estar más tranquilos debido a que ya tienen un trabajo fijo, entonces sus preocupaciones se centran más que todo en sus hijos, ya que estos estarán en momentos importantes de sus vidas. El género, en la profesión enfermera, es un condicionante en la definición del rol profesional, el tiempo de servicios, es el periodo de tiempo dedicado a realizar actividades que contribuyen a la producción de bienes y servicios; y la condición laboral es la prestación de un servicio que determina el tipo de trabajo que ejerce un individuo.

**El clima organizacional** es medianamente favorable en todas sus dimensiones alcanzando en forma global 67%, seguido de un 23% desfavorable, y un 10% como favorable; resultados similares a los obtenidos por Moreira JM, Álvarez MC.<sup>8</sup> Encontró relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, así como entre estas variables y las variables socio demográficas y socio-laborales. Se han obtenido tres factores que definen el clima organizacional y cinco el estrés con una representatividad del 74,3% y 65,4%, respectivamente.

Los resultados obtenidos en el estudio son contrarios a Iglesias AL.<sup>3</sup> Obtuvo como principales resultados que existe un buen clima organizacional lo que hace que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados; Romero A, Banderas I.<sup>5</sup> Más del 60 % de las enfermeras consideran que el grado de competitividad en su servicio es normal. Una elevada cifra

(80.5%) comenta terminar la jornada laboral y seguir preocupado por el trabajo. El 40.7% reconoce estar mal retribuido económicamente, y la misma cantidad considera que estas retribuciones son sólo regulares. El 20.7% considera que las posibilidades de promoción profesional a su alcance son buenas o muy buenas, y el 79.1 opina que son regulares o malas.

El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. Un trabajador puede ver como el clima laboral de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este sea agradable, en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen críticas el clima laboral de sus organizaciones, sin poder percibir que con sus actitudes negativas están configurando un clima de insatisfacción y descontento. Es complejo porque abarca un sinnúmero de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. El clima laboral afecta a los procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación por lo que deberían introducirse modificaciones en la dinámica de la organización y en la estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos. Esta situación contribuye a que los estudios sobre el clima organizacional se tornen cada vez más relevantes y necesarios.

**La satisfacción laboral** es regular en todas sus dimensiones y en forma global en 60%, seguida de un 20% como buena y un igual porcentaje de 20% como mala; resultados similares a Vásquez S. <sup>1</sup> Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os)

tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja; Ríos I, Godoy C. <sup>6</sup> Las conclusiones de la investigación son: la satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentra en niveles moderados. Un 87,2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfechos con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos. Los medios gestores deberían dirigir su atención y estrategias de cambio a estas áreas deficitarias, con el fin de incrementar la motivación y la satisfacción de los profesionales sanitarios, mejorando, a su vez, la calidad del servicio asistencial ofrecido por nuestras organizaciones de la salud; Paris L, Omar A. <sup>7</sup> Las variables que mejor explican la satisfacción en el trabajo estaban destinadas a permanecer en el cargo, el número de horas de trabajo semanales y el grupo de apoyo a la familia, Ortiz N. <sup>2</sup> El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

En los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus

trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan exigente cuando se trabaja en el campo de la salud y la vida.

La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal, que requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y desde el punto de vista personal implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, corregir o reforzar las políticas de la institución, según los resultados obtenidos.

## VIII. CONCLUSIONES

El clima organizacional fue medianamente favorable en cada una de sus dimensiones: Comunicación, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa y toma de decisiones, presentando una tendencia negativa por cuanto el valor contiguo corresponde a desfavorable.

La satisfacción laboral fue regular en cada una de sus dimensiones: Puesto de trabajo, dirección de la unidad, interacción con los compañeros, comunicación, condiciones externas, formación, implicación en la mejora, motivación y reconocimiento.

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia demostrándose a través del  $\chi^2$ : **21.43** para  $p$ : **0.05 (9.49)** se rechaza la hipótesis nula por caer en zona de rechazo y se acepta la hipótesis alternativa.

## **IX. RECOMENDACIONES**

A las autoridades del Hospital Augusto Hernández Mendoza tomar este estudio para profundizar en el análisis, y sobre todo atender las políticas administrativas con justicia y equidad a través de la práctica de liderazgo motivador y transformador que centre su atención en el desarrollo del capital humano.

Se debe generar comunicación asertiva y promover talleres o cursos de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado que permitan la satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado de calidad.

A partir de esta investigación se realicen futuros estudios y se identifiquen otros factores que estén influyendo en el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Personal de Enfermería.

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis Licenciatura] Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. [En línea] 2009.URL disponible en: [factorespsicosociales.com/.../nivel-de-motivación-y-su-relación-con-las-...](http://factorespsicosociales.com/.../nivel-de-motivación-y-su-relación-con-las-...)
2. Ortiz N. Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis Licenciatura] Lima [En línea] 2007 URL disponible en : [www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/vasquez\\_ss/pdf/vasquez\\_ss.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/vasquez_ss/pdf/vasquez_ss.pdf)
3. Iglesias Armenteros AL. Clima organizacional de enfermería en el Hospital General Universitario “Gustavo Aldereguía Lima” de Cienfuegos. [Tesis post-grado] Cuba 2011 [Fecha de acceso 19 de enero 2013] URL disponible en: [www.portalesmedicos.com/.../Clima-Organizacional-de-Enfermeria.h...](http://www.portalesmedicos.com/.../Clima-Organizacional-de-Enfermeria.h...)
4. Sánchez M. Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo, Ciudad Hospitalaria “Dr. Enrique Tejera”, de Valencia Estado Carabobo – Venezuela [Tesis post grado] 2010 [En línea] URL disponible en : [www.portalesmedicos.com/.../Desempeño-laboral-de-los-ge...](http://www.portalesmedicos.com/.../Desempeño-laboral-de-los-ge...)
5. Romero Ruiz A, Banderas López I. Clima laboral en las enfermeras de un hospital Enfermería Docente [Base de datos en

- línea] 2007; 87 -9 URL disponible en:  
[www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/.../ED-87-03.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/.../ED-87-03.pdf)
6. Ríos I, Godoy C. Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de Urgencias del Hospital Universitario Morales Meseguer de Murcia [Tesis post grado] España [En línea] 2008 [Fecha de acceso 3 de marzo 2013] URL disponible en:  
[www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html](http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html) -
  7. Paris L, Omar A. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. [Tesis doctoral] Argentina 2008 [Fecha de acceso 3 de marzo 2013] URL disponible en:  
[www.scielo.br/pdf/epsic/v13n3/a06v13n3.pdf](http://www.scielo.br/pdf/epsic/v13n3/a06v13n3.pdf)
  8. Moreira JM, Álvarez MC. Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo D.U.E. Servicio de Urgencias. Hospital de Cabueñes Gijón. España Baza - emergencias, 2002 – URL disponible en:  
[www.untumbes.edu.pe/ecpost/act/.../Clima\\_organizacional.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/ecpost/act/.../Clima_organizacional.pdf)
  9. Robbins, Stephen y otros, Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall, 1995.
  10. Dessler, G. Organización y Administración: Enfoque situacional. México: Prentice Hall, 1998. P-182 184-. Desarrollo Organizacional. Tercera Edición. México: Trilla
  11. Ferrer Pérez L. Desarrollo Organizacional. [Datos de internet] México: Trilla 1998 [Fecha de acceso 9 de noviembre 2012] URL disponible en: [dip.una.edu.ve/.../desarrollo/.../](http://dip.una.edu.ve/.../desarrollo/.../)
  12. French Wendell L, Bell Cecil H. (1995) "Desarrollo organizacional (Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización". Edic. Prentice-Hall Hispanoamericana, México. 375 pp.

13. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Ministerio de Salud PERÚ. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud Lima. RM N° 623-2008/MINSA [Fecha de acceso 20 de febrero 2013] URL disponible en [bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
14. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. [En línea] Disponible en: [sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999.../satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999.../satisfaccion.htm)
15. Manlia Perera E. El estilo de liderazgo y su influencia en el clima organizacional en una institución de Gobierno en Mérida Yucatán. Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración. Disponible en: [www.colpamex.org/Revista/Art10/51.htm](http://www.colpamex.org/Revista/Art10/51.htm)
16. Fernández Larraguibel B, Paravic Klijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. [Tesis especialidad] Ciencia y enfermería versión On-line ISSN 0717-9553 V.9 N.2 Concepción dic. 2003 [Fecha de acceso 22 de diciembre 2012] URL disponible en: [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006...sci...](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006...sci...)
17. Abrajan Castro MG, Contreras Padilla JM, Montoya Ramírez S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Universidad Autónoma de Baja California – 2009 [Fecha de acceso 26 de diciembre 2012] Enseñanza e investigación en URL disponible en: [www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_15\\_1/Moral.pdf](http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_15_1/Moral.pdf)
18. Mantilla Portocarrero E. Ministerio de Salud de Perú. Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud y Nutrición Básica. 2006 URL disponible en: [bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1224\\_MINSA149](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1224_MINSA149)

19. Aguirre Raya D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2009 [Versión On-line] ISSN 1729-519X Rev. Disponible en: [scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000400021...sci](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000400021...sci).
20. Hernández E. Satisfacción laboral del personal de enfermería asignado a los operativos de la Misión Milagro en la ciudad hospitalaria Dr. Enrique Tejera. [Tesis licenciatura] Valencia Estado Carabobo 2008 [saber.ucv.ve/.../...](http://saber.ucv.ve/.../)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### DEMOSTRACIÓN DE LA RELACION ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis para determinar la relación existente entre las variables

#### Selección de la Prueba

Utilizaremos la prueba de chi cuadrado relacionando ambas variables

$$X^2 = \sum_{N=1}^K \frac{(f_i - fe)^2}{fe}$$

Fe

Tabla de contingencia

|                        | BUENA | REGULAR | MALA | TOTAL |
|------------------------|-------|---------|------|-------|
| FAVORABLE              | 3     | 0       | 0    | 3     |
| MEDIANAMENTE FAVORABLE | 2     | 18      | 0    | 20    |
| DESFAVORABLE           | 1     | 0       | 6    | 7     |
| TOTAL                  | 6     | 18      | 6    | 30    |

#### GRADO DE LIBERTAD

$V = (\text{Numero de Filas} - 1) (\text{Numero de Columnas} - 1)$

$V = (3 - 1) (3 - 1)$

$V = (2) (2) = 4$

$X^2_{0.05} = 9.49$

$X^2_{cal} = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$

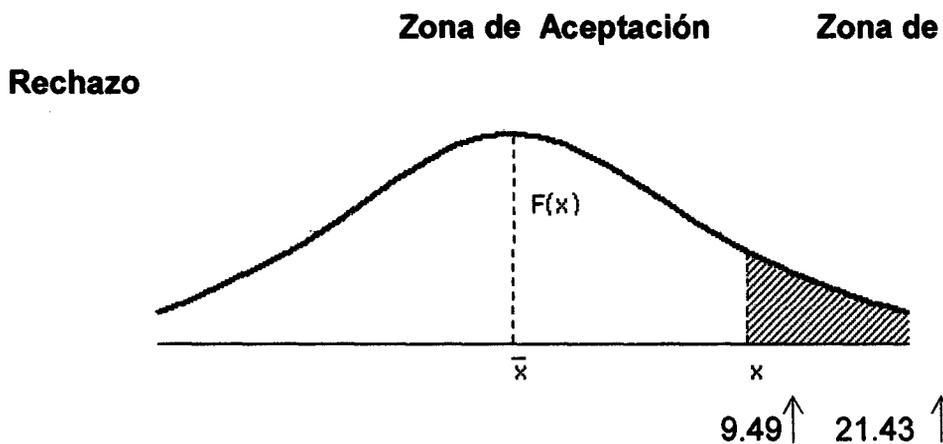
fe

## CALCULANDO LAS FRECUENCIAS ESPERADAS

|        |       |        |          |
|--------|-------|--------|----------|
| 10.563 | 1.688 | 0.5625 | 12.8125  |
| 0.8167 | 4.05  | 3.75   | 8.616667 |
| 0      | 0     | 0      | 0        |
| 11.379 | 5.738 | 4.3125 | 21.42917 |

$$X^2_{\text{cal}} = 21.43$$

# GRAFICO PARA CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL



Interpretación:

## ANEXO 2

### PUNTAJE PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO POR LOS EXPERTOS

| ITEMS | ESCALA DE VALIDACION |   |   | PROMEDIO |
|-------|----------------------|---|---|----------|
|       | JUECES               |   |   |          |
|       | 1                    | 2 | 3 |          |
| 1     | 4                    | 5 | 4 | 4.33     |
| 2     | 4                    | 5 | 5 | 4.66     |
| 3     | 5                    | 4 | 4 | 4.33     |
| 4     | 4                    | 5 | 5 | 4.66     |
| 5     | 4                    | 5 | 5 | 4.66     |
| 6     | 5                    | 5 | 5 | 5        |
| 7     | 5                    | 5 | 5 | 5        |

#### Distancia de puntos múltiples (DDP)

$$DDP = \sqrt{(x-y_1)^2 + (x-y_2)^2 + \dots + (x-y_7)^2}$$

X = valor máximo en escala para cada ítem

Y = Promedio de cada ítem

$$DDP = \sqrt{(5-4.33)^2 + (5-4.66)^2 + (5-4.33)^2 + (5-4.66)^2 + (5-4.66)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2}$$

$$DDP = \sqrt{(0.67)^2 + (0.34)^2 + (0.67)^2 + (0.34)^2 + (0.34)^2}$$

$$DDP = \sqrt{(0.45) + (0.12) + (0.45) + (0.12) + (0.12)}$$

$$DDP = \sqrt{1.26}$$

$$DDP = 1.12$$

#### Distancia máxima

$$D_{\max} = \sqrt{(x_1-1)^2 + (x_2-1)^2 + \dots + (x_7-1)^2}$$

X=valor máximo en escala para cada ítem

1=valor mínimo de la escala para cada ítem

$$D_{\max} = \sqrt{(5-1)^2 + (5-1)^2 + (5-1)^2 + (5-1)^2 + (5-1)^2 + (5-1)^2 + (5-1)^2}$$

$$D_{\max} = \sqrt{(4)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (4)^2}$$

$$D_{\max} = \sqrt{16+16+16+16+16+16+16}$$

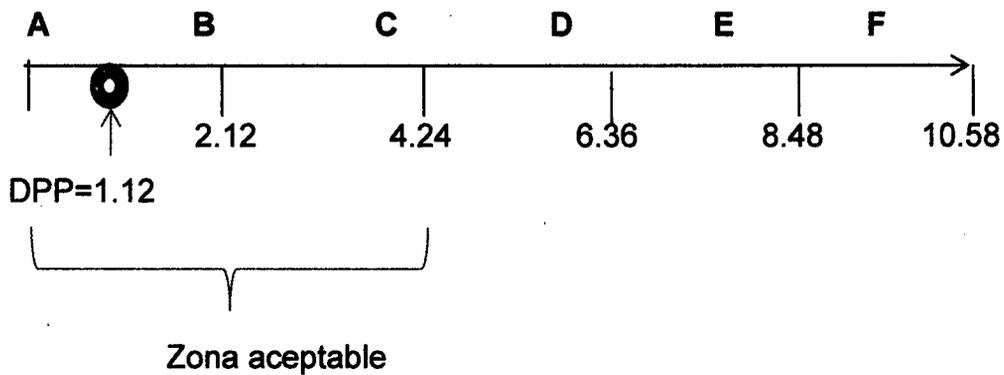
$$D_{\max} = \sqrt{112}$$

$$D_{\max} = 10.58$$

$$\frac{D_{\max} \ 10.58}{5} = 2.12$$

Intervalo = Escala 5

### Escala valorativa



### ANEXO 3

#### COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

Formula:

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \frac{1 - \sum S^2(Y_i)}{S^2x}}$$

Donde:

K : Numero de ítems

$S^2_i$  = sumatoria de las varianzas de los ítems}

$S^2_t$  = varianza de la suma de los ítems torales

$\alpha$  = Coeficiente Alfa de Crombach

CLIMA ORGANIZACIONAL

$\alpha$  = 0.90

SATISFACCION LABORAL

$\alpha$  = 0.88

Factor Cultural

Interpretación:

El estadístico toma valores entre 0.00 – 1.00

Confiabilidad muy baja: 0.00 -0.49

Confiabilidad baja: 0.50 – 0.59

Confiabilidad regular: 0.60 -0.69

Confiabilidad aceptable: 0.70 – 0.79

**Confiabilidad elevada: 0.80 – 1.00**

## ANEXO 4

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLE INDEPENDIENTE      | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES  |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> | <p>Es el clima que se vive en una organización con diversas personas que tienen distintos caracteres, durante las horas de trabajo que realiza en una institución.</p> | <p>Considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental; por tanto, estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa.</p> | <p>Comunicación</p> <p>Cooperación</p> <p>Confort</p> <p>Estructura</p> <p>Identidad</p> | <p>Interrelación laboral<br/>Calidez<br/>Apoyo</p> <p>Apoyo de compañeros y jefes</p> <p>Desempeño de funciones<br/>Características del ambiente</p> <p>Normas institucionales<br/>Organización del servicio<br/>Evaluación de la calidad</p> <p>Compromiso institucional<br/>Integración a la institución</p> |

|  |  |  |                           |  |
|--|--|--|---------------------------|--|
|  |  |  | <b>Innovación</b>         | <b>Flexible<br/>Innovador</b>  |
|  |  |  | <b>Liderazgo</b>          | <b>Disponibilidad del jefe<br/>Comunicación con el jefe<br/>Autoridad</b>                                |
|  |  |  | <b>Motivación</b>         | <b>Participación e iniciativa en solución de problemas<br/>Competencia sana<br/>Incentivos laborales</b> |
|  |  |  | <b>Recompensa</b>         | <b>Reconocimiento<br/>Valoración del trabajo<br/>Desarrollo de capacidades</b>                           |
|  |  |  | <b>Toma de decisiones</b> | <b>Participación en la toma de decisiones<br/>Consideración de instancias necesarias</b>                 |

| VARIABLE INDEPENDIENTE      | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES  |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| <b>SATISFACCION LABORAL</b> | <p>Es la respuesta de una persona frente a un ambiente laboral agradable que satisface las necesidades que le ayuden a desarrollarse como profesional.</p> | <p>Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.<br/>Se medirán mediante valores: bueno, malo y regular.</p> | <p>PUESTO DE TRABAJO</p> <p>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</p> <p>INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS</p> <p>COMUNICACIÓN</p> | <p>Organización del trabajo<br/>Establecimiento de funciones<br/>Desarrollo de habilidades</p> <p>Características del líder/jefe<br/>Delegación de funciones<br/>Toma de decisiones</p> <p>Relación entre compañeros<br/>Trabajo en equipo</p> <p>Comunicación con los jefes<br/>Comunicación entre profesionales<br/>Comunicación con pacientes</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <b>CONDICIONES EXTERNAS</b><br><br><b>FORMACIÓN</b><br><br><b>IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b><br><br><b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b> | <b>Ambientales</b><br><b>Infraestructura</b><br><b>Recursos</b><br><br><b>Plan de capacitación</b><br><b>Capacitación según necesidad.</b><br><br><b>Calidad de la atención</b><br><b>Identificación con la institución</b><br><br><b>Motivaciones</b><br><b>Remuneración</b><br><b>Desarrollo profesional</b> |
|--|--|--|--|--|

**ANEXO 5**  
**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO DEL ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL  
HOSPITAL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA**

Buenos días/tardes, el siguiente Cuestionario tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional del Hospital Augusto Hernández Mendoza, donde el propósito es conocer el punto de vista de las personas que trabajan en él. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el hospital mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente.

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad ya que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial bajo la ley N° 19.628 (sobre protección de datos de carácter personal) y la ley N° 17.374 (que crea el INE establece dos comisiones centralizadas que regulan la producción de estadísticas y métodos de recolección de datos).

**SECCIÓN I: ANTECEDENTES PERSONALES**

**1. Sexo (Marque con una X)**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

**2. Edad (Marque con una X).**

- a) 21 a 30 años ( )
- b) 31 a 40 años ( )
- c) 41 a 50 años ( )
- d) 51 a 60 años ( )
- e) Más de 60 años ( )

**3. Estado Civil. (Marque con una X)**

- a) Soltero ( )
- b) Separado ( )
- c) Casado ( )

d) Viudo ( )

**4. Categoría que Pertenece. (Marque con una X)**

a) Profesional no Clínico ( )

b) Directivo ( )

c) Profesionales Clínicos ( )

d) Administrativo y Técnico Auxiliares ( )

**5. Años de Servicio. (Marque con una X)**

a) 1 a 5 años ( )

b) 6 a 11 años ( )

c) 12 a 17 años ( )

d) 18 a 23 años ( )

e) 18 a 23 años ( )

**7. Tipo de Contrato. (Marque con una X)**

a) Nombrado ( )

b) CAS ( )

**INSTRUCCIONES:**

A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca del Hospital Hospital Augusto Hernández Mendoza institución en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

**TED** Totalmente en desacuerdo

**ED** En desacuerdo

**NDNED** Ni de acuerdo ni en desacuerdo

**DA** De acuerdo

**TDA** Totalmente de acuerdo

Su tarea consistirá en marcar con una cruz (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud LO QUE USTED PIENSA, primero de la situación del Hospital Hospital Augusto Hernández Mendoza en su totalidad y luego del servicio o unidad en el cual usted trabaja.

**POR FAVOR RECUERDE:**

- Marcar sus respuestas en los casilleros.
- Contestar todos los ítems.

**Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Augusto Hernández Mendoza.**

|          | <b>COMUNICACIÓN</b>  | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
|----------|--|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
| <b>1</b> | Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.                           |            |           |              |           |            |
| <b>2</b> | Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.                      |            |           |              |           |            |
| <b>3</b> | La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.              |            |           |              |           |            |
| <b>4</b> | Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.            |            |           |              |           |            |
|          | <b>COOPERACIÓN</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| <b>5</b> | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.                          |            |           |              |           |            |
| <b>6</b> | Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.   |            |           |              |           |            |
| <b>7</b> | Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno. |            |           |              |           |            |
| <b>8</b> | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.                               |            |           |              |           |            |
|          | <b>CONFORT</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| <b>9</b> | Las tareas que desempeño   |            |           |              |           |            |

|    |  |            |           |              |           |            |
|----|--|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|    | corresponden a mi función.   |            |           |              |           |            |
| 10 | Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.     |            |           |              |           |            |
| 11 | Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.                              |            |           |              |           |            |
| 12 | La limpieza de los ambientes es adecuada.  |            |           |              |           |            |
|    | <b>ESTRUCTURA</b>  | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 13 | Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.                        |            |           |              |           |            |
| 14 | Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.             |            |           |              |           |            |
| 15 | Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo. |            |           |              |           |            |
| 16 | Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.     |            |           |              |           |            |
| 17 | Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.                 |            |           |              |           |            |
| 18 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.                 |            |           |              |           |            |
|    | <b>IDENTIDAD</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 19 | Me interesa el desarrollo de mi  |            |           |              |           |            |

|    |  |            |           |              |           |            |
|----|--|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|    | organización de salud.   |            |           |              |           |            |
| 20 | Estoy comprometido con mi organización de salud.   |            |           |              |           |            |
| 21 | Me siento a gusto de formar parte de la organización.  |            |           |              |           |            |
|    | <b>INNOVACIÓN</b>  | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 22 | La innovación es característica de nuestra organización.   |            |           |              |           |            |
| 23 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.   |            |           |              |           |            |
| 24 | Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.               |            |           |              |           |            |
|    | <b>LIDERAZGO</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 25 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita.   |            |           |              |           |            |
| 26 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.                             |            |           |              |           |            |
| 27 | Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.         |            |           |              |           |            |
| 28 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.                           |            |           |              |           |            |
| 29 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. |            |           |              |           |            |
|    | <b>MOTIVACIÓN</b>  | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 30 | Es fácil para mis compañeros de  |            |           |              |           |            |

|    |   |            |           |              |           |            |
|----|---|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|    | trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.   |            |           |              |           |            |
| 31 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.                  |            |           |              |           |            |
| 32 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud. |            |           |              |           |            |
| 33 | Existe sana competencia entre mis compañeros.   |            |           |              |           |            |
| 34 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo                    |            |           |              |           |            |
|    | <b>RECOMPENSA</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 35 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.                              |            |           |              |           |            |
| 36 | El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.                                   |            |           |              |           |            |
| 37 | El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.              |            |           |              |           |            |
|    | <b>REMUNERACIÓN</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 38 | Mi salario y beneficios son razonables.   |            |           |              |           |            |
| 39 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.                         |            |           |              |           |            |
| 40 | El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas                                     |            |           |              |           |            |
| 41 | Considero que los beneficios que  |            |           |              |           |            |

|    |   |            |           |              |           |            |
|----|---|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|    | me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.                                 |            |           |              |           |            |
| 42 | Recibo mi pago a tiempo.  |            |           |              |           |            |
|    | <b>TOMA DE DECISIONES</b>   | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
| 43 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. |            |           |              |           |            |
| 44 | Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.                |            |           |              |           |            |
| 45 | En mi organización participo en la toma de decisiones.                      |            |           |              |           |            |

## SATISFACCIÓN LABORAL

|   | <b>PUESTO DE TRABAJO</b>  | <b>TED</b> | <b>ED</b> | <b>NDNED</b> | <b>DA</b> | <b>TDA</b> |
|---|---|------------|-----------|--------------|-----------|------------|
| 1 | El trabajo en mi Unidad está bien organizado.   |            |           |              |           |            |
| 2 | Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí. |            |           |              |           |            |
| 3 | En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.                             |            |           |              |           |            |
| 4 | En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.                              |            |           |              |           |            |
| 5 | Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo                               |            |           |              |           |            |
| 6 | <b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</b>   |            |           |              |           |            |
| 7 | El responsable demuestra un dominio   |            |           |              |           |            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | técnico o conocimiento de sus funciones.   |  |  |  |  |  |
| 8  | El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.                         |  |  |  |  |  |
| 9  | El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.     |  |  |  |  |  |
| 10 | El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.   |  |  |  |  |  |
| 11 | El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo. |  |  |  |  |  |
|    | <b>AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS</b>                      |  |  |  |  |  |
| 12 | La relación con los compañeros de trabajo es buena.                              |  |  |  |  |  |
| 13 | Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.                      |  |  |  |  |  |
| 14 | Me siento parte de un equipo de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 15 | Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.                  |  |  |  |  |  |
| 16 | El ambiente de trabajo está libre de stress                                      |  |  |  |  |  |
|    | <b>COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>   |  |  |  |  |  |
| 17 | La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.              |  |  |  |  |  |
| 18 | Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.                             |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 19 | Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 20 | Conozco los servicios que prestan otras Unidades del hospital  |  |  |  |  |  |
| 21 | Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades del hospital.   |  |  |  |  |  |
| 22 | La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS</b>  |  |  |  |  |  |
| 23 | Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).  |  |  |  |  |  |
| 24 | Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria              |  |  |  |  |  |
| 25 | Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios. |  |  |  |  |  |
| 26 | Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>FORMACIÓN PROFESIONAL</b>   |  |  |  |  |  |
| 27 | Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 28 | El Plan de capacitación es útil.   |  |  |  |  |  |
| 29 | Mis necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas.   |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 30 | Cuando es necesario, la institución me facilita formación al margen del Plan de Formación.  |  |  |  |  |  |
| 31 | Cuando mi institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente. |  |  |  |  |  |
|    | <b>IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>   |  |  |  |  |  |
| 32 | Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos                             |  |  |  |  |  |
| 33 | El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.   |  |  |  |  |  |
| 34 | Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora   |  |  |  |  |  |
| 35 | En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.   |  |  |  |  |  |
| 36 | Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.  |  |  |  |  |  |
| 37 | En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>  |  |  |  |  |  |
| 38 | Estoy motivado para realizar mi trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 39 | Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 40 | Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.   |  |  |  |  |  |
| 41 | En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. |  |  |  |  |  |
| 42 | El hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.                                    |  |  |  |  |  |
| 43 | El nombre y prestigio del Hospital Augusto Hernández Mendoza son gratificantes para mí.                              |  |  |  |  |  |
| 44 | En general, me siento satisfecho en mi Unidad.   |  |  |  |  |  |