

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUANUCO**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIA Y  
DESASTRES**



---

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN – 2015**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TESISTAS:** Lic. Noemí Elizabeth Gálvez Gutiérrez  
LIC. Yeni Marli Martínez Martínez  
LIC. Danny Raúl Espinoza Ramos

**ASESOR (A):** Dra. Nancy Veramendi Villavicencios

**HUÁNUCO – PERÚ  
2017**

## **DEDICATORIA**

Ha sido el todopoderoso, porque está con nosotros a cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar.

A nuestras familias por su apoyo, consejos, comprensión, amor.

También, expresamos nuestro agradecimiento a nuestra casa superior de estudios, por haber contribuido en nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Gratitud eterna a los que contribuyeron a este esfuerzo:

A nuestros padres por brindarnos el apoyo continuo para desarrollarnos como profesionales, formar nuestro carácter y transmitirnos principios morales.

A nuestros familiares allegados por su amor, cariño, apoyo incondicional.

A las autoridades y docentes de la especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres, excelentes profesionales que compartieron su conocimiento de una manera excepcional.

A nuestra asesora de investigación por su comprensión, apoyo y asesoría invaluable durante la elaboración de nuestra tesis hasta poder culminar de manera exitosa.

A todas las personas que apoyaron en la realización del presente estudio, muchas gracias a ellos.

**Los autores**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal de salud.

**Métodos:** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 50 profesionales de la salud del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015. Se emplearon las escalas de clima organizacional y de satisfacción laboral. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi cuadrado.

**Resultados:** El 62,0% (31 trabajadores de salud) percibieron un clima organizacional medianamente favorable y el 60,0% (30 trabajadores de salud) manifestaron satisfacción laboral. Por otro lado, se encontró que el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral, con significancia estadística de  $p \leq 0,000$ . Asimismo, existe influencia significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional como relaciones interpersonales ( $p \leq 0,029$ ), estilo de dirección ( $p \leq 0,028$ ), sentido de pertenencia ( $p \leq 0,000$ ), retribución ( $p \leq 0,000$ ), disponibilidad de recursos ( $p \leq 0,001$ ), estabilidad ( $p \leq 0,000$ ), claridad y coherencia ( $p \leq 0,001$ ) y valores colectivos ( $p \leq 0,008$ ).

**Conclusiones:** El clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín.

*Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, factores intrínsecos, personal de salud.*

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the influence of the organizational climate on the satisfaction of the health personnel.

**Methods:** A correlational study was carried out with 50 health professionals from the Emergency Service of the Regional Teaching Hospital Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015. The scales of organizational climate and job satisfaction were used. In the inferential analysis of the results the Chi Square test was used.

**Results:** 62.0% (31 health workers) perceived a moderately favorable organizational climate and 60.0% (30 health workers) showed job satisfaction. On the other hand, it was found that the organizational climate influences job satisfaction, with a statistical significance of  $p \leq 0,000$ . Likewise, there is a significant influence between job satisfaction and organizational climate dimensions such as interpersonal relationships ( $p \leq 0,029$ ), management style ( $p \leq 0,028$ ), sense of belonging ( $p \leq 0,000$ ), retribution ( $p \leq 0,000$ ), availability Of resources ( $p \leq 0.001$ ), stability ( $p \leq 0,000$ ), clarity and coherence ( $p \leq 0,001$ ) and collective values ( $p \leq 0.008$ ).

**Conclusions:** The organizational climate has an influence on the work satisfaction of health personnel working in the Emergency Service of the Regional Teaching Hospital Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín.

**Key words:** *Organizational climate, job satisfaction, intrinsic factors, health personnel.*

**INDICE**

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	08
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b>	
1.1. Antecedentes del problema	19
1.2. Marco conceptual	25
1.3. Definición de términos	30
<b>CAPÍTULO II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Ámbito	31
2.2. Población	32
2.3. Muestra	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño de investigación	34
2.6. Técnicas e instrumento	34
2.7. Procedimiento	37
2.8. Plan de tabulación y análisis de datos	38

**CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSION**

3.1. Resultados 39

3.2. Discusión 74

**CONCLUSIONES 76**

**RECOMENDACIONES 77**

**REFERENCIA BIBLIOGRAFICA 79**

**ANEXOS 85**

## INTRODUCCION

Actualmente, hay preocupación por ir mejorando el entorno laboral de los profesionales de la salud, para aumentar su satisfacción laboral, de manera que se sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera, podrán adaptarse con mayor éxito a los objetivos de la institución y a las exigencias del trabajo y necesidades de cada individuo (1).

Debido a que conocemos que la insatisfacción es un fenómeno cada vez más frecuente entre los profesionales sanitarios de todo el mundo y un motivo de preocupación para los investigadores de los servicios sanitarios, sus administradores, los propios profesionales y los medios de comunicación (2).

Diversos estudios han mostrado una relación directa entre la satisfacción de los trabajadores sanitarios y la de sus pacientes (3), que es inversa con el absentismo, la rotación y el bajo rendimiento (4). Por ello, la satisfacción y la motivación de los profesionales se considera uno de los 3 grandes objetivos de cualquier sistema de salud, al igual que la asistencia sanitaria de calidad y la satisfacción subjetiva de los usuarios (5,6).

Los efectos más comunes de la satisfacción en el trabajo recaen sobre la productividad, desempeño, ausentismo, rotación, ciudadanía organizacional, salud y bienestar, satisfacción en la vida y satisfacción de los clientes, por eso se ha tornado fuente de preocupación de las organizaciones, inclusive en el área de la salud, donde de un lado se tiene la satisfacción de aliviar el sufrimiento ajeno y, del otro la insatisfacción con la sobrecarga de trabajo y sus condiciones precarias que lleva al agotamiento físico y mental, baja autoestima y pérdida de interés por el confort del cliente, desencadenando



comportamientos que van desde la solicitud, alegría, rapidez y eficiencia hasta la irritabilidad, desinterés, malhumor y indelicadeza (7).

Por otro lado, el clima organizacional constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios de salud que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (8,9).

El clima organizacional se determina por la confluencia de factores tanto internos como externos de la organización (10), debido a que es un fenómeno que se construye socialmente a través de las interacciones entre los individuos–grupos–contexto y afectan el comportamiento de los empleados (11).

Diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad de la atención al paciente (12).

Sin embargo, los resultados de algunas investigaciones son contradictorios. Mientras en algunos estudios, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral positivamente (13), los factores de riesgo psicosocial se relacionan negativamente con la satisfacción laboral (14), y el salario, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y las posibilidades de

promoción son fuentes importantes de satisfacción laboral (15); otros estudios no parecen confirmar tales hallazgos (16).

Por último, el conocimiento del clima organizacional según Gonçalves (17), proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

Ante lo manifestado, se propuso la siguiente interrogante:

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?

Además, se establecieron las siguientes preguntas específicas de investigación:

- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?

- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre sentido de pertenencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre retribución en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre disponibilidad de recursos en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre estabilidad en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre claridad y coherencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?
- ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre valores colectivos en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015?

El presente estudio de investigación se justificó:

Porque el clima organizacional juega un papel preponderante en la vida del hombre, la mayoría de las personas pasan un tercio 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, sientan que son eficientes, puedan enorgullecerse del trabajo que realizan y adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían de acuerdo al desarrollo de la humanidad. El clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas.

Asimismo, porque en el Perú el trabajo del personal de salud y el ambiente donde se desarrolla pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral, el cansancio, el agotamiento físico, la escasa posibilidad de capacitarse debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización, dificultades en la vida familiar de estas enfermeras, las mismas que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares, asumiendo largas jornadas de trabajo extra con lo consiguiente el desgaste que esto significa, toda esta problemática trae consecuencia negativas tanto para la vida personal y laboral de la enfermera, esto repercute en el paciente y la sociedad en general.

El ambiente donde se desempeña el personal del servicio de emergencia, área funcional que posee un conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos organizados para la prestación segura y eficaz en la atención médico quirúrgica de forma oportuna a todo paciente con urgencias y emergencias. El personal de salud que labora en el servicio de emergencia tiene como objetivo central lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento, aunque para

el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes por la complejidad de los procedimientos que ahí se realizan.

El servicio de emergencias del hospital el Carmen es considerado un área crítica por la atención a los pacientes con diversas patologías que requieren atención médico - quirúrgica en situación de urgencia y emergencia, el personal de enfermería durante sus labores no cuenta con un pequeño espacio; que le permita un pequeño descanso, como lo tiene el personal médico.

No obstante se observan conductas dentro del servicio que no corresponden al patrón que debe regir frente a las situaciones laborales como: como respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, labores limitadas a sus horas de trabajo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que estas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante.

A esto se suma el marco laboral físico como, el congestionamiento del personal en ellos ambientes, iluminación artificial permanente e inadecuada, exceso de calor y frío , sin adecuada señalización de seguridad, con instalaciones defectuosas y antiguas, equipos biomédicos que presentan fallas de funcionamiento, riesgo de accidentes e infecciones intrahospitalarias, servicios higiénicos en mal estado e insuficientes para el personal existente, estas condiciones crean una mayor insatisfacción para las enfermeras lo cual deteriora paulatinamente el clima laboral de las mismas, del equipo de salud y que afectará la atención del paciente.

El objetivo general de la investigación, es:

- Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Y, los objetivos específicos, son:

- Establecer la influencia del clima organizacional sobre relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Evaluar la influencia del clima organizacional sobre estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Valorar la influencia del clima organizacional sobre sentido de pertenencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Contrastar la influencia del clima organizacional sobre retribución en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Medir la influencia del clima organizacional sobre disponibilidad de recursos en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Identificar la influencia del clima organizacional sobre estabilidad en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

- Conocer la influencia del clima organizacional sobre claridad y coherencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.
- Medir la influencia del clima organizacional sobre valores colectivos en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Asimismo, el propósito está orientado a proporcionar información actualizada al personal directivo de la institución, así como el departamento de emergencia a fin de que formulen estrategias orientadas a mejorar factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería mediante talleres y/o cursos de actualización dirigidos al personal de enfermería.

Por otro lado, la hipótesis general de investigación es:

Ha: El clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ho: El clima organizacional no tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Y, las hipótesis específicas planteadas son:

Ha<sub>1</sub>: El clima organizacional sobre relaciones interpersonales tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>2</sub>: El clima organizacional sobre estilo de dirección tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del

Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>3</sub>: El clima organizacional sobre sentido de pertenencia tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>4</sub>: El clima organizacional sobre retribución tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>5</sub>: El clima organizacional sobre disponibilidad de recursos tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>6</sub>: El clima organizacional sobre estabilidad tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>7</sub>: El clima organizacional sobre claridad y coherencia tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Ha<sub>8</sub>: El clima organizacional sobre valores colectivos tiene influencia en la satisfacción laboral del personal del Servicio de Emergencia del



Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo-Junín, 2015.

Asimismo, la variable dependiente del estudio es la satisfacción laboral y la variable independiente es el clima organizacional.

A continuación se presenta la operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>				
Satisfacción laboral	Factores intrínsecos	Satisfecho Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
	Factores extrínsecos	Satisfecho Insatisfecho	Cualitativa	Nominal
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>				
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Estilo de dirección	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Sentido de pertenencia	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Retribución	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Disponibilidad de recursos	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Estabilidad	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Claridad y coherencia	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
	Valores colectivos	Favorable Medianamente favorable Desfavorable	Cualitativa	Ordinal
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACION:</b>				
Edad	Única	En años	Cuantitativa	De razón

Género	Única	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Cargo que desempeña	Única	Licenciado en Enfermería Médico Obstetriz Técnica en Enfermería	Cualitativa	Nominal
Tiempo de servicio en años	Única	En años	Cuantitativa	De razón

En ese sentido, el estudio se estructuró en tres capítulos. En el primer capítulo se muestra el marco teórico, con contenido como los antecedentes, bases conceptuales y la definición de términos.

En el segundo capítulo se presenta los aspectos del marco metodológico, donde incluye el ámbito de estudio, población, muestra, diseño, y metodología utilizada.

Y, en el tercer capítulo se exhibe los resultados y la discusión. Finalmente se considera las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Las siguientes investigaciones conforman los antecedentes del estudio:

En España, en el año 2015, Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (18) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública. Los datos fueron recogidos de 318 empleados públicos del personal de administración y servicios. Se realizaron análisis multinivel para comprobar los efectos transnivel del clima, operacionalizado a nivel de las áreas administrativas, y la satisfacción laboral individual. El modelo de Kopelman, Brief y Guzzo (1990) sirve de marco teórico para mostrar las relaciones entre el clima y los estados cognitivos y afectivos, como la satisfacción laboral. Los resultados muestran que el clima de las áreas tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, lo que tiene implicaciones para el desarrollo de prácticas innovadoras de recursos humanos que fomenten el bienestar y el compromiso de los empleados, en la construcción de una organización saludable y responsable socialmente.

Del mismo modo, en Asunción - Paraguay, Noguera (19) realizó un estudio para determinar la percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay en el año 2012. Estudio observacional descriptivo de corte transversal con componente analítico, en una muestra por conveniencia de 226 trabajadores del mencionado hospital. La recolección de

los datos se realizó mediante una encuesta autoadministrada, utilizándose el cuestionario recomendado por la OPS “Inventario de clima organizacional”, que consta de 80 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, además de datos socio-demográficos y laborales del personal. El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal del Hospital Militar.

Por otro lado, en Chile, en el año 2011, Chiang, Salazar, Martín y Nuñez (20) buscaron conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos (del estado), comparándolos según sean de alta o baja complejidad. Es un estudio empírico transversal, se describen las organizaciones por medio de los cuestionarios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y de satisfacción laboral (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la remuneración, satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento) adaptado, desarrollado y validado. La muestra estuvo compuesta por 1.239 trabajadores de tres hospitales públicos y los valores del coeficiente de fiabilidad fueron de 0,9 lo que se considera bueno y definen una

consistencia interna de las escalas. Los resultados muestran que en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, si comparamos en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Lo que nos indica que, en general, les gusta su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados, el énfasis está puesto en clima de apoyo y de innovación.

También, en España, en el año 2006, Muñoz, Coll, Torrent y Linares (21) efectuaron un estudio con el objetivo de describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación. Estudio Transversal, analítico, realizado en Centros de atención primaria del Área de Salud de Menorca. Participaron un total de 166 profesionales sanitarios y no sanitarios. Se aplicaron dos cuestionarios anónimos autoadministrados y validados en AP: CVP-35 (dimensiones: demandas, apoyo directivo y motivación) y CO (dimensiones: trabajo en equipo, cohesión y compromiso). Se analizan la edad, la antigüedad, el grupo profesional, la relación laboral y el centro sanitario. La tasa de respuestas fue del 67,4%. La CVP global es 5,78, peor a mayor edad y mejor cuanto más cohesión. La percepción de demandas es 5,53, más en médicos y menos si hay un elevado compromiso. El apoyo directivo se valora en 4,9, mejor cuanto más cohesión y trabajo en equipo y peor en trabajadores fijos y administrativos. La motivación intrínseca es 7,43 y aumenta con el

incremento del compromiso. Hay asociación entre CO y QVP (mayor en las dimensiones motivación [ $r^2 = 0,26$ ] y apoyo directivo [ $r^2 = 0,476$ ]), independientemente de la edad, el grupo profesional y la antigüedad laboral.

Asimismo, en Lima-Perú, en el año 2015, Falcón y Vergaray (22) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel del clima organizacional en el departamento de enfermería del servicio de emergencia del Hospital en estudio, de los cuales se desprenden cuatro objetivos específicos orientados al logro del objetivo general. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño fue descriptivo simple. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el inventario de Clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Se consideró una población de 83 profesionales de salud (enfermería) del área de emergencia del hospital en estudio que abarca los dos turnos de atención asistencial. Como resultado se evidencia que el clima organizacional es medianamente favorable a un 78.3% y desfavorable a un 21.7%, esto indica que se puede aplicar diversas metodologías para poder mejorar el ambiente laboral.

También, en Lima-Perú, en el año 2012, Calcina (23), desarrollo un estudio con el objetivo de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Del 100% (35), en el Clima Organizacional 71.4 % (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21),

recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91.4% (32), relaciones sociales 91.4% (32), desarrollo personal 68.6% (24), desempeño de las tareas 77.1% (27), relación con la autoridad 62.9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media.

Y, en Lima-Perú, Bobbio y Ramos (24) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras

y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDR los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ).



## **1.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **1.2.1. SATISFACCION LABORAL**

#### **1.2.1.1. DEFINICIONES**

En primer lugar, Locke (25) define la satisfacción laboral como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

Asimismo, Peiró (26) menciona que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, trataríamos con una actitud fruto de actitudes específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización.

Más recientemente, Judge, Hulin y Dalal (27) definen las “satisfacciones laborales” como respuestas psicológicas multidimensionales hacia el trabajo, incluyendo componentes cognitivos (evaluativos) y afectivos (emocionales). La definición en plural de estos autores intenta explicar que no sólo es significativo considerar la satisfacción laboral en un sentido global o general, sino también es significativo considerar las satisfacciones con aspectos más concretos de nuestro trabajo (compañeros, retribución, empresa, etc.).

#### **1.2.1.2. DIMENSIONES**

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se incluyeron las siguientes:

- **Los factores Intrínsecos:** Están relacionadas con la satisfacción en el cargo y con las tareas que el trabajador realiza y por este motivo este tipo de factores está bajo el control de la persona, estos factores están relacionados con la percepción de los trabajadores acerca del

crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización (28).

Los factores intrínsecos corresponden a aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. (29).

- **Los factores Extrínsecos:** Se atribuye a estos factores los causantes de la insatisfacción, y se ubican de manera externa en el ambiente que rodea a la persona, en estas podemos considerar las condiciones ambientales del trabajo, tiene que ver más con las condiciones y políticas que establece la empresa y que por lo tanto están fuera del control de las personas, los principales factores higiénicos son por ejemplo el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección, el clima entre las relaciones de los trabajadores y la empresa, los reglamentos internos, la seguridad personal, etc. (30).

Los factores extrínsecos conciernen a la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. (31).

## **1.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **1.2.2.1. DEFINICIONES**

El clima organizacional se define: "...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas

comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general” (32).

Según Gibson (33), el Clima Organizacional es “un grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas de la organización”.

Toro, citado por Rada (34), sostiene que “el clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción y la productividad. Para otros, se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones de trabajo y otras realidades equivalentes. Para un tercer grupo, se trata de una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual.”

Álvarez (35), Segredo y Reyes (36) y Méndez (37) definen el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción. Así mismo, Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (38) señalan que el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras.

Por otra parte, Sandoval (39) y García, Moro y Medina (40) mencionan que el clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en

aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y, de manera general, en el sistema organizacional de la institución.

#### **1.2.2.2. DIMENSIONES**

El clima organizacional contempla las siguientes dimensiones (41):

- **Relaciones interpersonales:** grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
- **Estilo de dirección:** grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
- **Sentido de pertenencia:** grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- **Retribución:** grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- **Disponibilidad de recursos:** grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
- **Estabilidad:** grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
- **Claridad y coherencia en la dirección:** grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

- **Valores colectivos:** grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

### 1.3. DEFINICION DE TERMINOS:

- a. **Clima Organizacional:** Se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización.
- b. **Satisfacción Laboral:** Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **2.1. AMBITO**

Hospital “El Carmen” ya conocido como el “Hospital de los Mendigos” por ser de la beneficencia; en 1978 por Decreto Supremo 002-78-S.A. el viejo hospital “El Carmen”, quién nació y creció con Huancayo paso a depender del Ministerio de Salud en toda su integridad a sus 131 años, quién supo erguirse como un sobreviviente, longevo y náufrago para el beneplácito de todos, principalmente de los trabajadores.

Recientemente mediante Ley N° 28826 se transfiere a título gratuito a favor del Ministerio de Salud los terrenos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huancayo ocupados por el Hospital El Carmen de la siguiente manera:

El terreno y edificaciones del Hospital El Carmen ubicado en el Jr. Puno, con un área de 6,892.90.

El terreno y edificaciones del Dispensario Médico de salud con un área de 1412.62.

Sus límites son: por el este con el Jr. Junín, por el oeste con la Av Huancavelica, por el norte con el Jr. Puno, por el sur con la Calle Breña

Actualmente cuenta con los servicios de EMERGENCIA, ginecología, neonatología, pediatría, uci, sala de operaciones, sala de dilatación, servicio de puerperio.

Finalmente debemos señalar que hoy en día el hospital bajo la dirección de sus Directivos y personal en general vienen adoptando nuevas medidas de gestión administrativa moderna con enfoque estratégico, con mejoramiento de la

infraestructura física, equipos médico hospitalarios, sistemas de red de computación, implementación de consultorios externos especializados, capacitación permanente del personal entre otros; bajo una perspectiva de lineamientos básicos, en la consecución de la misión y visión acordes a las expectativas del nuevo milenio buscando un nivel de acreditación en el campo especializado, para la prevención, rehabilitación, recuperación y preservación de la salud de la región central del país.

## **2.2. POBLACION**

La muestra estuvo conformada por todo el personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen que consta de 50 personas (médicos, enfermeras, técnicas en enfermería, médicos residentes, obstétricas)

### **Criterios de selección de la población.**

**Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio:

- Personal de salud que labora en el servicio de Emergencia.
- Que acepten el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** se excluyeron del estudio:

- Personal de salud con estancia rotatoria.
- Personal de salud con licencia de permiso.

### **Ubicación de la población en el tiempo:**

La duración del estudio estuvo comprendida entre los meses de enero a diciembre del 2015.



### 2.3. MUESTRA

- **Unidad de Análisis.**

Estuvo constituida por todo el personal de salud.

- **Unidad de Muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco Muestral.**

Lista de padrón.

- **Tamaño Muestral.**

El tamaño de muestra correspondió a la totalidad de la población, debida a que la población fue pequeña, siendo entonces en total 50 profesionales de la salud.

### 2.4. TIPO DE ESTUDIO

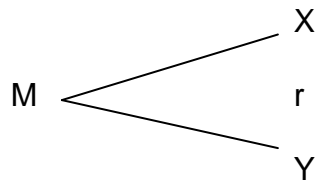
El estudio de investigación fue de tipo descriptivo observacional porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; permitiendo detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue retro-prospectivo, porque se captó la información antes y después de la planeación.

Según el periodo y secuencia del estudio; el estudio fue transversal, porque las variables involucradas se midieron en un solo momento.

## 2.5. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para efecto de la investigación se consideró el diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

**M** = Población Muestral

**X** = Variable Independiente

**y** = Variable Dependiente

**r** = La relación probable entre las variables

## 2.6. TECNICAS E INSTRUMENTO

### 3.6.1. Técnicas

La técnica utilizada fue:

- La encuesta

### 3.6.2. Instrumentos

Asimismo, los instrumentos utilizados fueron:

**a. Escala de Clima organizacional;** estuvo compuesto de datos generales del personal de salud. Asimismo, la escala lo conformo 40 proposiciones, con una escala de cinco alternativas, de siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca (ANEXO 01).

La valoración del clima organizacional y sus dimensiones fueron:

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Favorable 147 a 200

Medianamente favorable 94 a 146

Desfavorable 40 a 93

**DIMENSIONES:****Relaciones interpersonales**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Estilo de dirección**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Sentido de pertenencia**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Retribución**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Disponibilidad de recursos**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Estabilidad**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Claridad y coherencia**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**Valores colectivos**

Favorable 19 a 25

Medianamente favorable 12 a 18

Desfavorable 5 a 11

**b. Escala de satisfacción laboral.** La cual estuvo conformada por las dimensiones (Anexo 02):

Factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Factores extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

La valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones fueron:

**SATISFACCIÓN LABORAL**

Satisfecho 60 a 105

Insatisfecho 15 a 59

#### DIMENSIONES:

##### **Factores intrínsecos**

Satisfecho 28 a 49

Insatisfecho 7 a 27

##### **Factores extrínsecos**

Satisfecho 32 a 56

Insatisfecho 8 a 31

### **3.6.3. Validez y confiabilidad**

Se tuvieron en cuenta la validez de contenido por el juicio de expertos, donde por unanimidad establecieron su conformidad de los instrumentos de investigación. Por otro lado, en cuanto a la medición de la confiabilidad fue mediante el alfa de cronbach, donde para la escala de clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0,88 y para la escala de satisfacción laboral fue de 0,91.

### **2.7. PROCEDIMIENTO.**

Para la implementación del estudio se realizaron los trámites administrativos, para lo cual se envió un oficio dirigido al Director del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, para la aprobación y autorización respectiva. Posterior a ello se realizaron las coordinaciones con el jefe del servicio de Emergencia para la aplicación del instrumento, se empleó 5 días en los turnos mañanas y tarde.

## **2.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS**

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes.

En la comprobación de la hipótesis se utilizó la Prueba Chi cuadrado con el fin de buscar si existe influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En todo el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19,0.

### CAPITULO III

#### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 3.1. RESULTADOS.

##### 3.1.1. ANALISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

##### 3.1.1.1. CARACTERISTICAS GENERALES:

Tabla 01. Edad en años del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Edad en años	Frecuencia	%
23 a 31	7	14,0
32 a 40	32	64,0
41 a 49	10	20,0
50 a 58	1	2,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

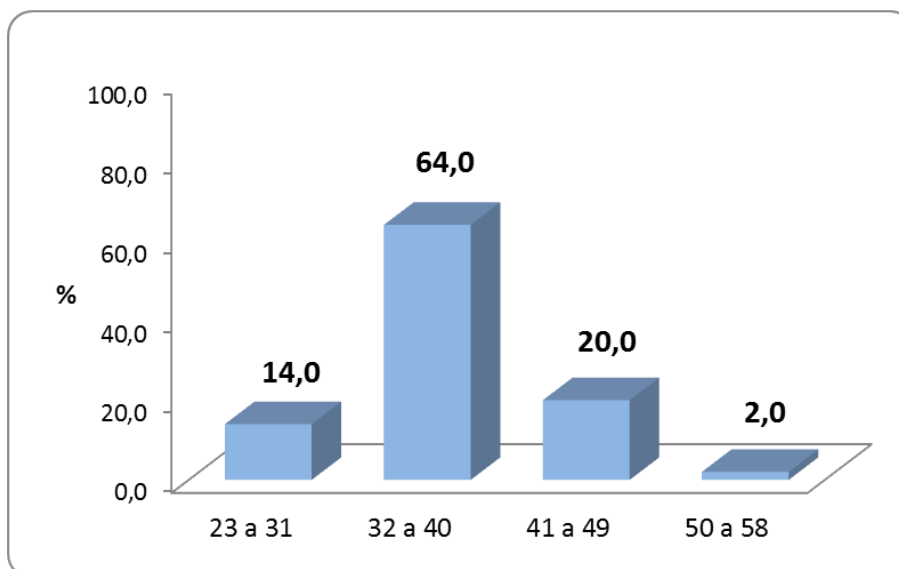


Gráfico 01. Porcentaje del personal de salud según edad en años. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Concerniente a la edad en años del personal de salud en estudio, se encontró que el 64,0% (32 trabajadores de salud) tuvieron edades entre 32 a 40 años, el 20,0% (10 trabajadores de salud) entre 41 a 49 años, el 14,0% (7 trabajadores de salud) entre 23 a 31 años y uno de ellos entre 50 a 58 años de edad.



Tabla 02. Género del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Masculino	12	24,0
Femenino	38	76,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de clima organizacional (Anexo 01).

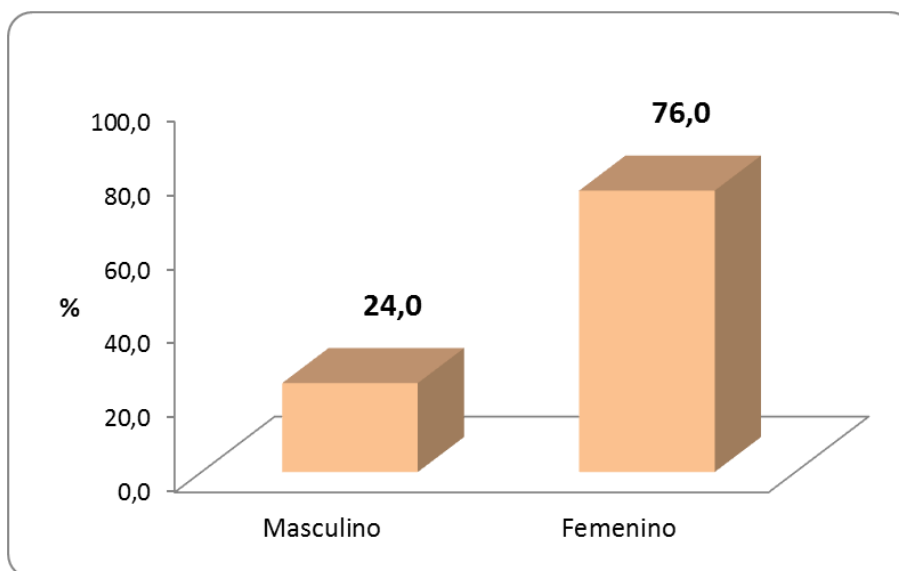


Gráfico 02. Porcentaje del personal de salud según género. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto al género del personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 76,0% (38 trabajadores de salud) fueron del sexo femenino y el 24,0% (12 trabajadores de salud) fueron del sexo masculino.

Tabla 03. Cargo de desempeño del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Cargo que desempeña</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Licenciado en Enfermería	12	24,0
Médico	16	32,0
Obstetriz	12	24,0
Técnica en Enfermería	10	20,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

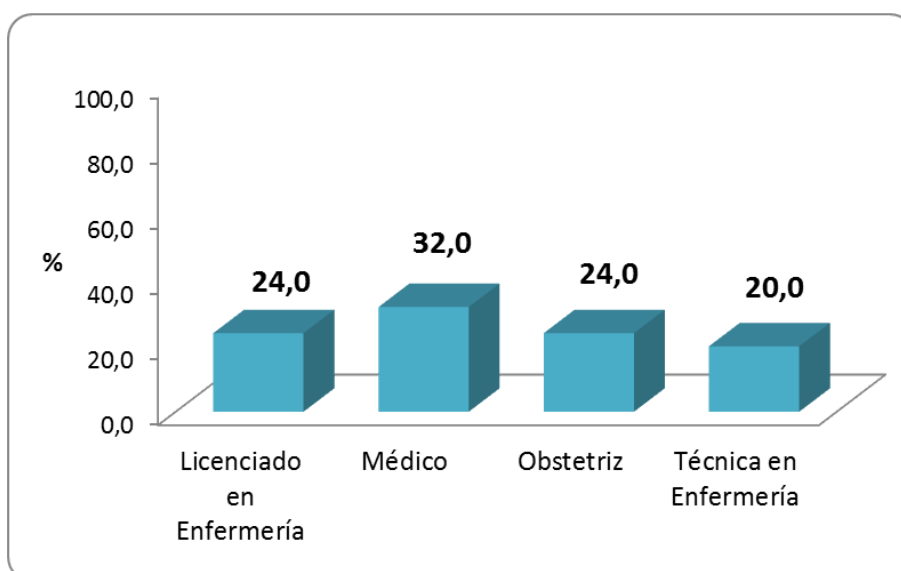


Gráfico 03. Porcentaje del personal de salud según cargo que desempeña. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En lo que respecta al cargo de desempeño del personal de salud en estudio, se encontró que el 32,0% (16 trabajadores de salud) pertenecieron a la profesión de médico, el 24,0% (12 trabajadores de salud) a la profesión de licenciado en enfermería y obstetriz, cada una y el 20,0% (10 trabajadores de salud) a la profesión de técnicos en enfermería.

Tabla 04. Tiempo de servicio en años del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Tiempo de servicio en años	Frecuencia	%
0 a 6	37	74,0
7 a 13	10	20,0
14 a 20	1	2,0
21 a 25	2	4,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

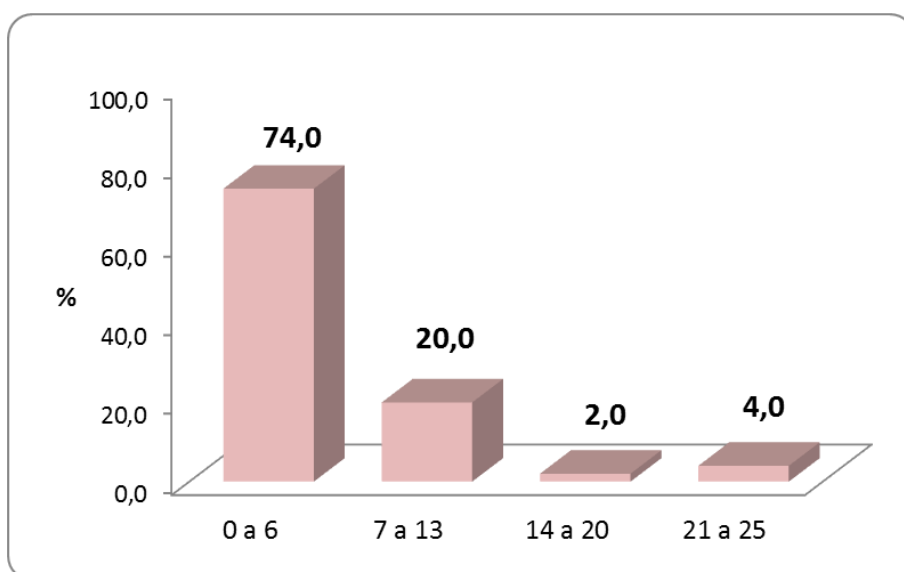


Gráfico 04. Porcentaje del personal de salud según tiempo de servicio en años. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En razón al tiempo de servicio en años del personal de salud en estudio, se encontró que la mayoría del 74,0% (37 trabajadores de salud) tuvieron tiempo de servicio entre 0 a 6 años, el 20,0% (10 trabajadores de salud) entre 7 a 13 años, el 4,0% (2 trabajadores de salud) entre 21 a 25 años y uno de ellos entre 14 a 20 años de edad.

### 3.1.1.2. CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Tabla 05. Percepción de relaciones interpersonales del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Relaciones interpersonales	Frecuencia	%
Favorable	25	50,0
Medianamente favorable	23	46,0
Desfavorable	2	4,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

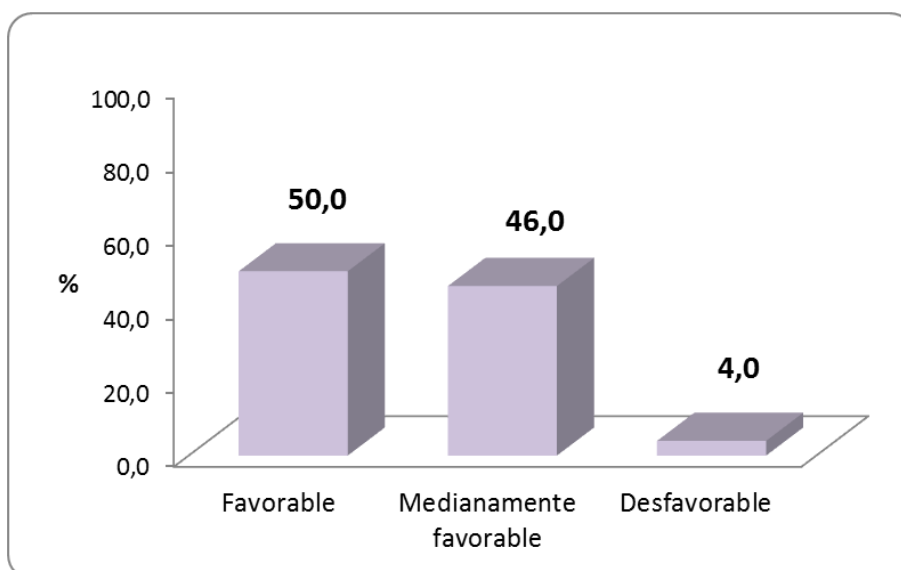


Gráfico 05. Porcentaje del personal de salud según percepción de relaciones interpersonales. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En cuanto a la percepción del personal de salud sobre las relaciones interpersonales del clima organizacional, se encontró que el 50,0% (25) señalaron un clima favorable, el 46,0% (23) de medianamente favorable y el 4,0% (2) indicaron un clima desfavorable.

Tabla 06. Percepción de estilo de dirección del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Estilo de dirección</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	24	48,0
Medianamente favorable	22	44,0
Desfavorable	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

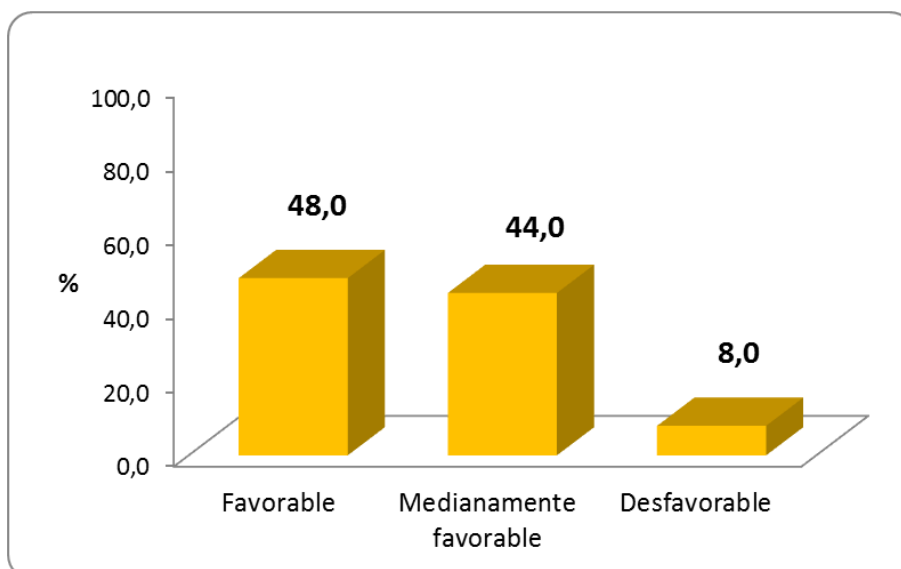


Gráfico 06. Porcentaje del personal de salud según percepción de estilo de dirección. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto a la percepción del personal de salud sobre estilo de dirección del clima organizacional, se encontró que el 48,0% (24 trabajadores de salud) manifestaron un clima favorable, el 44,0% (22 trabajadores de salud) de medianamente favorable y el 8,0% (4 trabajadores de salud) mostraron un clima desfavorable.

Tabla 07. Percepción de sentido de pertenencia del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Sentido de pertenencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	12	24,0
Medianamente favorable	33	66,0
Desfavorable	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

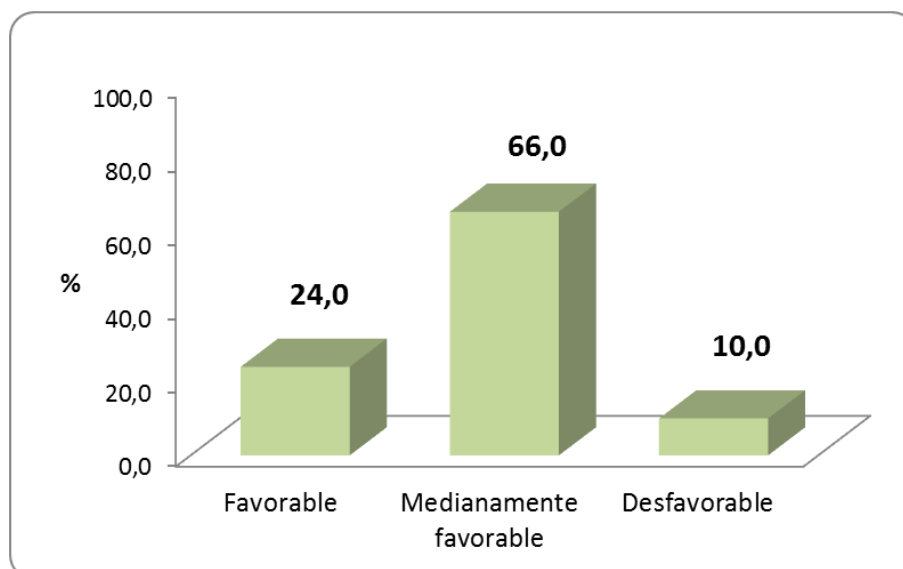


Gráfico 07. Porcentaje del personal de salud según percepción de sentido de pertenencia. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En relación a la percepción del personal de salud sobre sentido de pertenencia del clima organizacional, se encontró que el 66,0% (33 trabajadores de salud) mostraron un clima medianamente favorable, el 24,0% (12 trabajadores de salud) de favorable y el 10,0% (5 trabajadores de salud) revelaron un clima desfavorable.

Tabla 08. Percepción sobre retribución del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Retribución</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	21	42,0
Medianamente favorable	29	58,0
Desfavorable	0	0,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

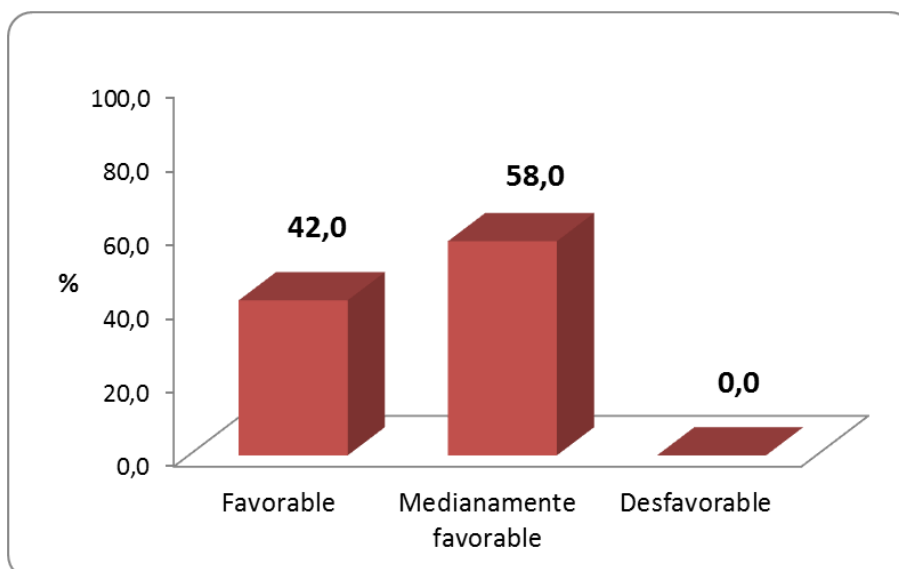


Gráfico 08. Porcentaje del personal de salud según percepción de retribución. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto a la percepción del personal de salud sobre retribución del clima organizacional, se encontró que el 58,0% (29 trabajadores de salud) manifestaron un clima medianamente favorable y el 42,0% (21 trabajadores de salud) mostraron un clima favorable.

Tabla 09. Percepción sobre disponibilidad de recursos del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Disponibilidad de recursos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	19	38,0
Medianamente favorable	23	46,0
Desfavorable	8	16,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

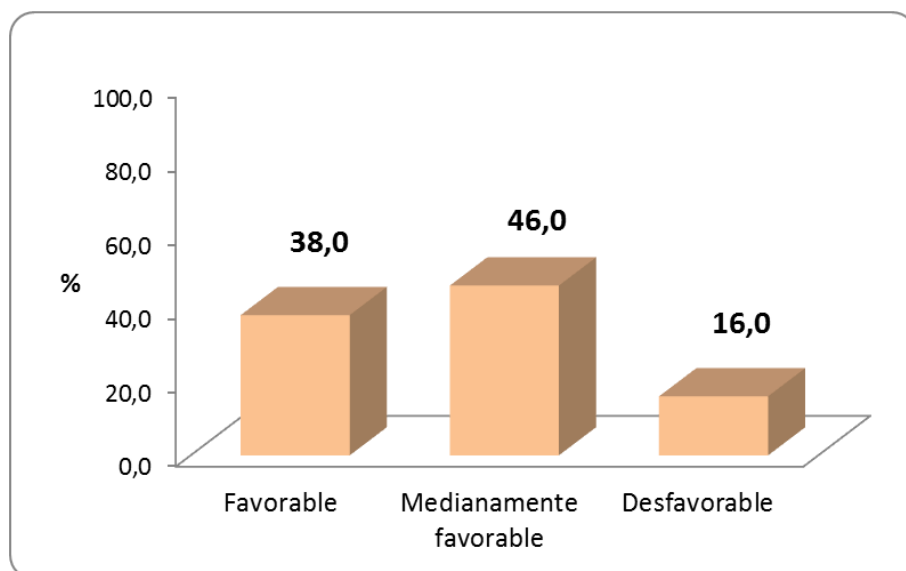


Gráfico 09. Porcentaje del personal de salud según percepción de disponibilidad de recursos. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Con respecto a la percepción del personal de salud sobre disponibilidad de recursos del clima organizacional, se encontró que el 46,0% (23 trabajadores de salud) declararon un clima medianamente favorable, el 38,0% (19 trabajadores de salud) de favorable y el 16,0% (8 trabajadores de salud) mostraron un clima desfavorable.



Tabla 10. Percepción de estabilidad del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Estabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	11	22,0
Medianamente favorable	29	58,0
Desfavorable	10	20,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

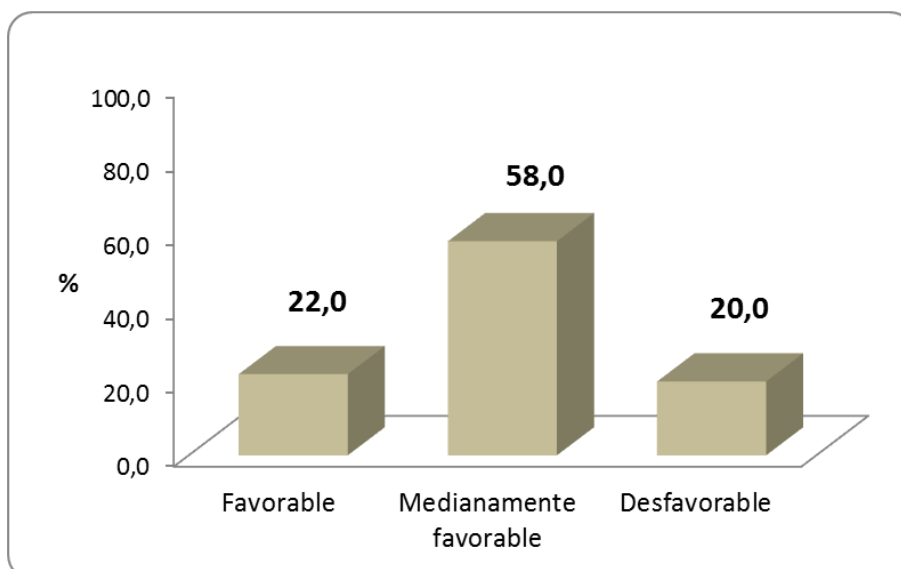


Gráfico 10. Porcentaje del personal de salud según percepción de estabilidad. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Concerniente a la percepción del personal de salud sobre estabilidad del clima organizacional, se encontró que el 58,0% (29 trabajadores de salud) revelaron un clima medianamente favorable, el 22,0% (11 trabajadores de salud) de favorable y el 20,0% (10 trabajadores de salud) mostraron un clima desfavorable.

Tabla 11. Percepción sobre claridad y coherencia del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Claridad y coherencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	18	36,0
Medianamente favorable	27	54,0
Desfavorable	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

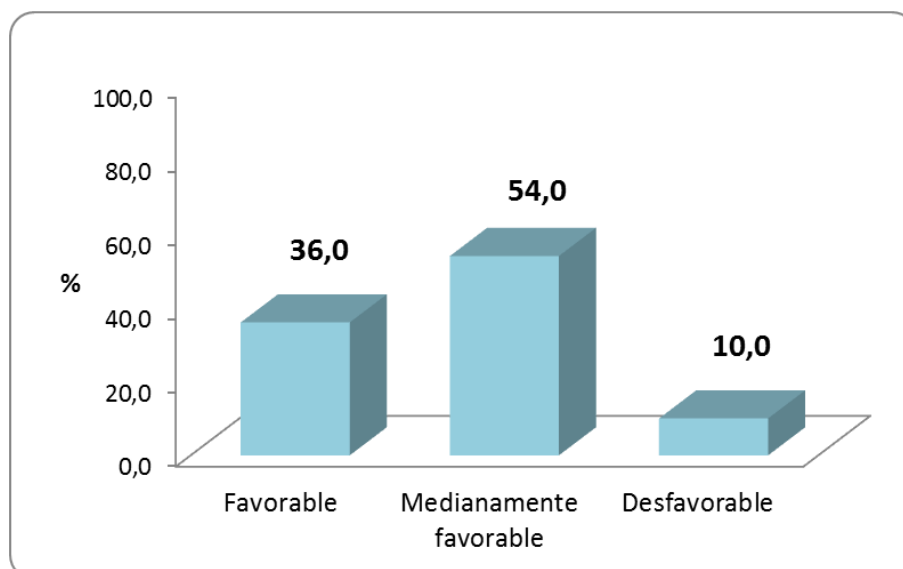


Gráfico 11. Porcentaje del personal de salud según percepción de claridad y coherencia. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En referencia a la percepción del personal de salud sobre claridad y coherencia del clima organizacional, se encontró que el 54,0% (27 trabajadores de salud) manifestaron un clima medianamente favorable, el 36,0% (18 trabajadores de salud) de favorable y el 10,0% (5 trabajadores de salud) expusieron un clima desfavorable.

Tabla 12. Percepción sobre valores colectivos del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Valores colectivos	Frecuencia	%
Favorable	14	28,0
Medianamente favorable	35	70,0
Desfavorable	1	2,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

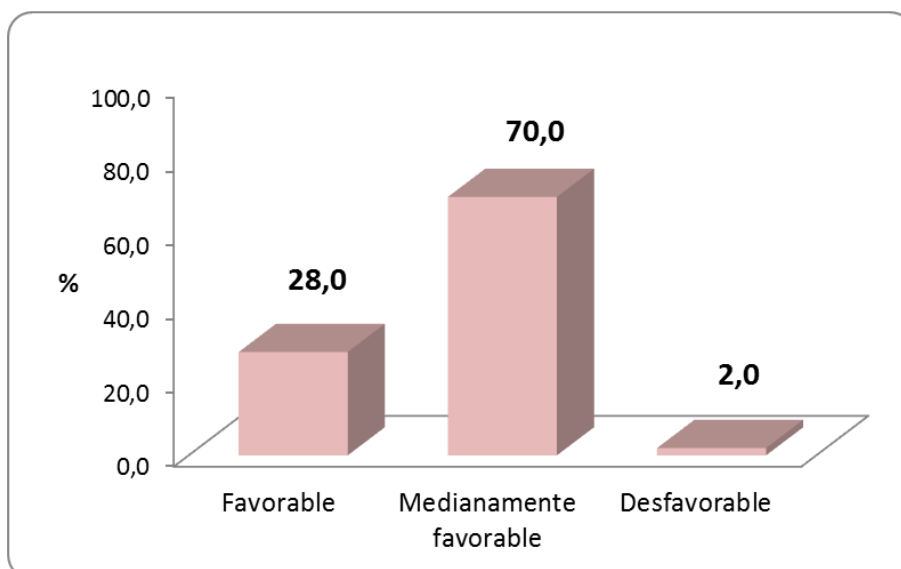


Gráfico 12. Porcentaje del personal de salud según percepción de valores colectivos. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto a la percepción del personal de salud sobre valores colectivos del clima organizacional, se encontró que el 70,0% (35 trabajadores de salud) manifestaron un clima medianamente favorable, el 28,0% (14 trabajadores de salud) de favorable y uno de ellos indicó un clima desfavorable.

Tabla 13. Percepción de clima organizacional del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Clima organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Favorable	14	28,0
Medianamente favorable	31	62,0
Desfavorable	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de clima organizacional (Anexo 01).

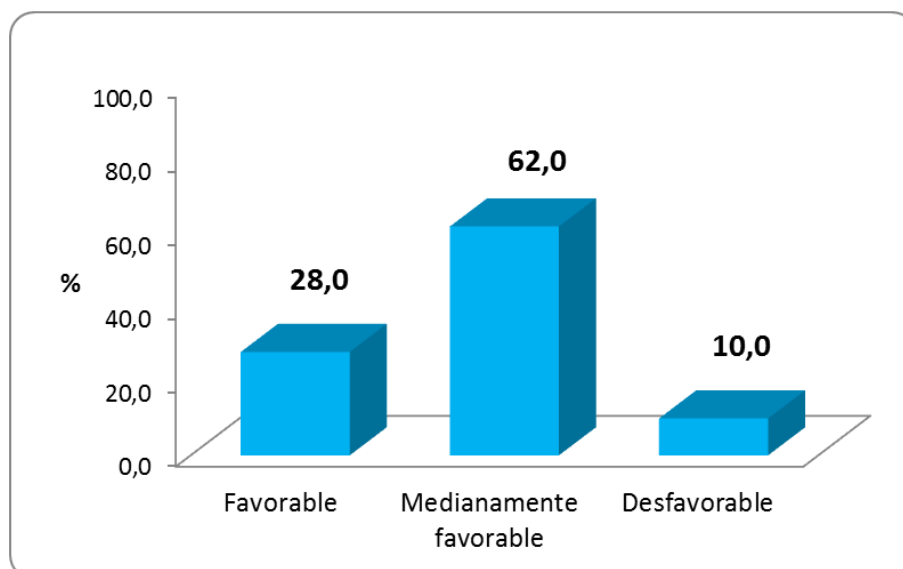


Gráfico 13. Porcentaje del personal de salud según percepción de clima organizacional. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En general, respecto a la percepción del clima organizacional, se encontró que el 62,0% (31 trabajadores de salud) mostraron un clima medianamente favorable, el 28,0% (14 trabajadores de salud) de favorable y sin embargo, el 10,0% (5 trabajadores de salud) revelaron un clima desfavorable.

### 3.1.1.3. CARACTERISTICAS DE SATISFACCION LABORAL:

Tabla 14. Satisfacción de factores intrínsecos del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Factores intrínsecos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfecho	29	58,0
Insatisfecho	21	42,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

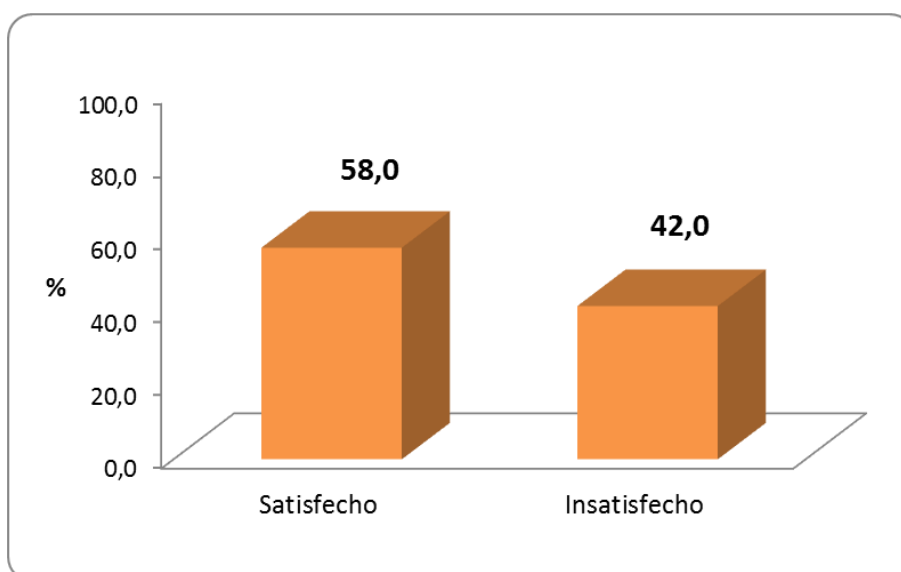


Gráfico 14. Porcentaje del personal de salud según satisfacción de factores intrínsecos. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Concerniente a la satisfacción de factores intrínsecos del personal de salud en estudio, se encontró que el 58,0% (29 trabajadores de salud) manifestaron satisfacción y sin embargo el 42,0% (21 trabajadores de salud) indicaron insatisfacción laboral.

Tabla 15. Satisfacción de factores extrínsecos del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

<b>Factores extrínsecos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfecho	32	64,0
Insatisfecho	18	36,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

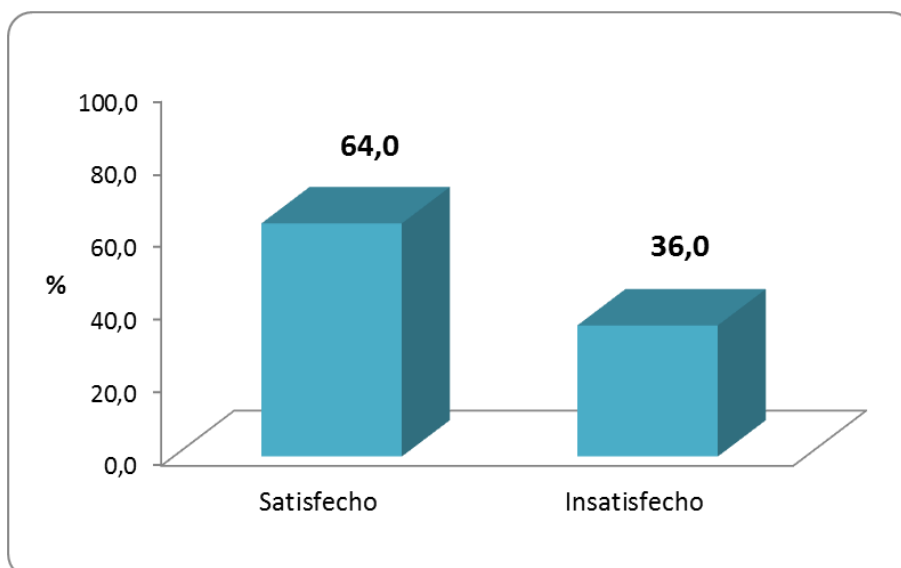


Gráfico 15. Porcentaje del personal de salud según satisfacción de factores extrínsecos. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Referente a la satisfacción de factores extrínsecos del personal de salud en estudio, se encontró que el 64,0% (32 trabajadores de salud) mostraron satisfacción y sin embargo el 36,0% (18 trabajadores de salud) indicaron insatisfacción laboral.

Tabla 16. Satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Satisfacción laboral	Frecuencia	%
Satisfecho	30	60,0
Insatisfecho	20	40,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

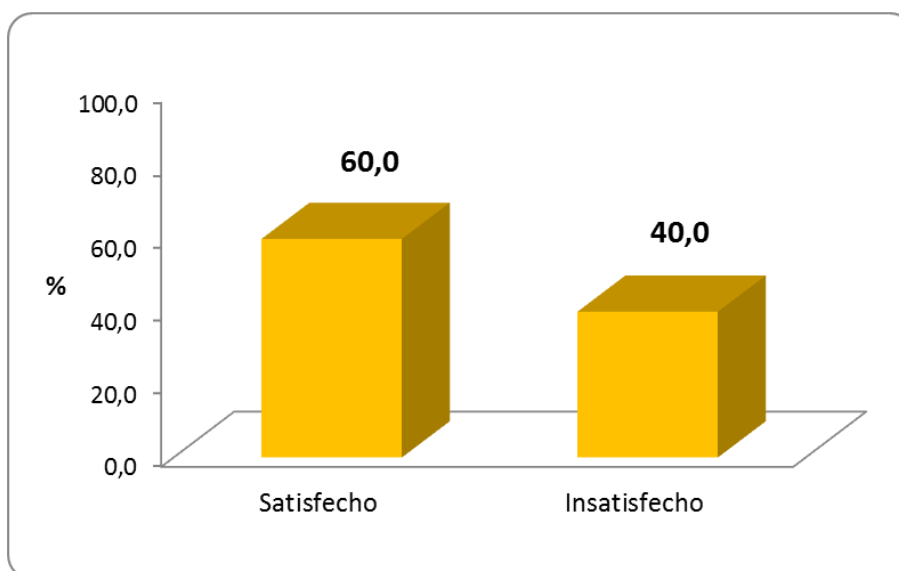


Gráfico 16. Porcentaje del personal de salud según satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En general, concerniente a la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, se encontró que el 60,0% (30 trabajadores de salud) manifestaron satisfacción y sin embargo el 40,0% (20 trabajadores de salud) revelaron insatisfacción laboral.

### 3.1.2. ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 17. Influencia del clima organizacional de relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho					
	N°	%	N°	%	N°	%		
Favorable	19	38,0	6	12,0	25	50,0	7,09	0,029
Medianamente favorable	11	22,0	12	24,0	23	46,0		
Desfavorable	0	0,0	2	4,0	2	4,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

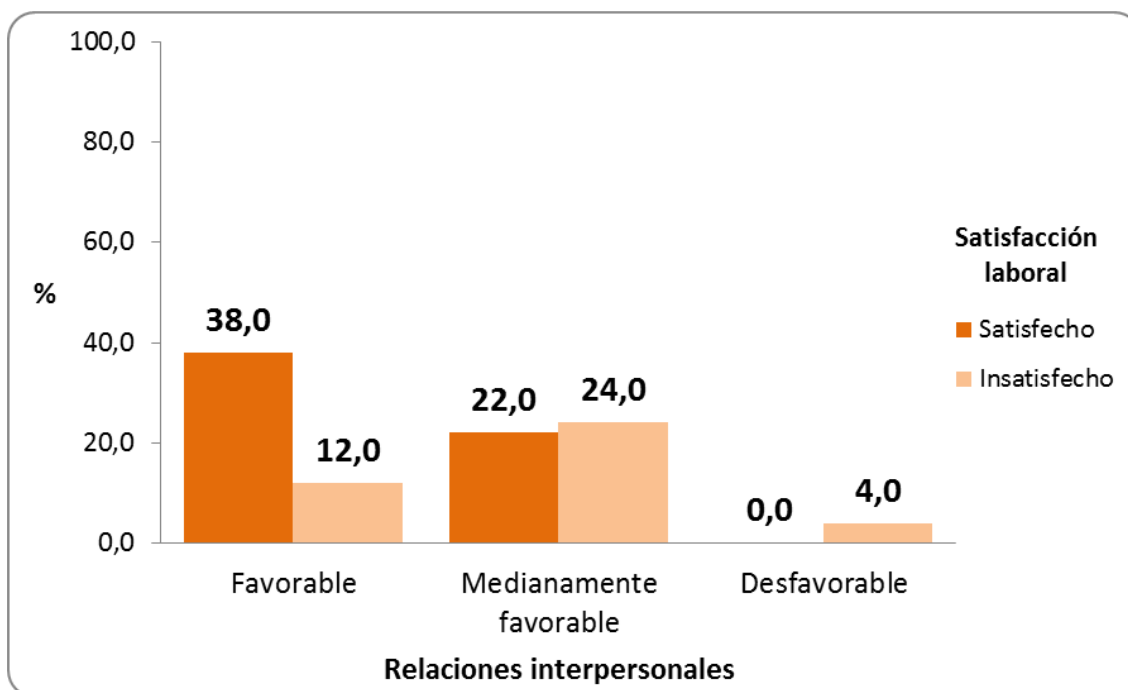


Gráfico 17. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015



Referente a la influencia del clima organizacional de relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 38,0% del personal de salud manifestaron un clima favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=7,09$ ;  $P\leq 0,029$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, las relaciones interpersonales del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 18. Influencia del clima organizacional de estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Estilo de dirección	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	17	34,0	7	14,0	24	48,0	7,18	0,028
Medianamente favorable	13	26,0	9	18,0	22	44,0		
Desfavorable	0	0,0	4	8,0	4	8,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

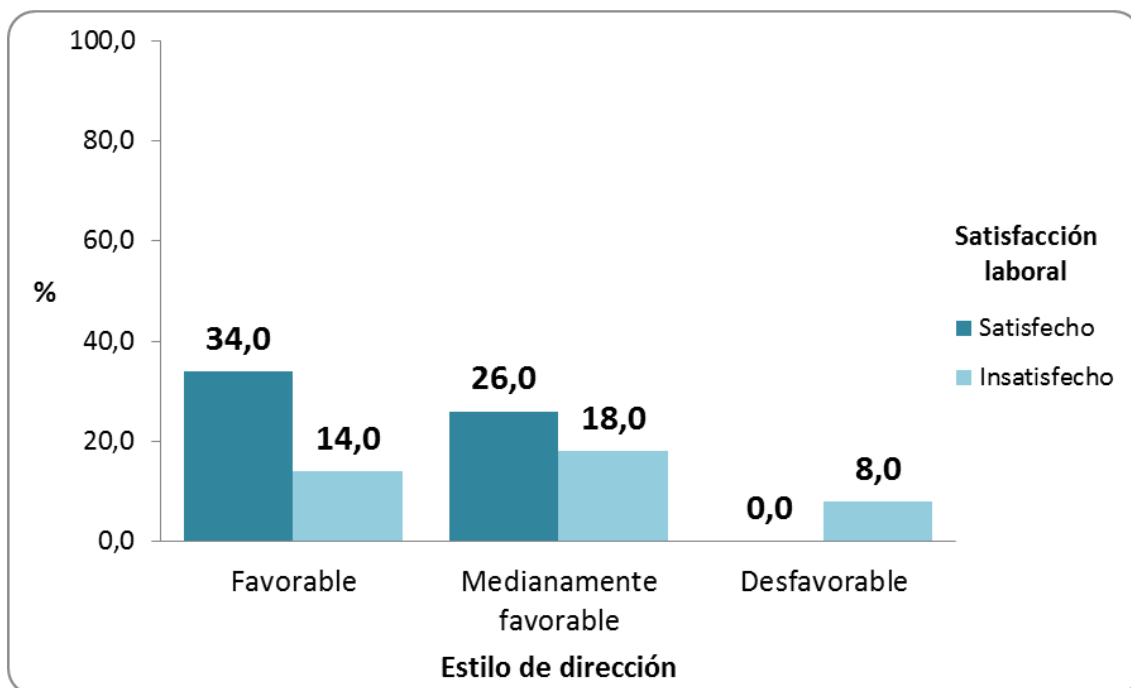


Gráfico 18. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de estilo de dirección y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En razón a la influencia del clima organizacional de estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 34,0% del personal de salud manifestaron un clima favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=7,18$ ;  $P\leq 0,028$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, el estilo de dirección del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 19. Influencia del clima organizacional de sentido de pertenencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Sentido de pertenencia	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	12	24,0	0	0,0	12	24,0	15,91	0,000
Medianamente favorable	18	36,0	15	30,0	33	66,0		
Desfavorable	0	0,0	5	10,0	5	10,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

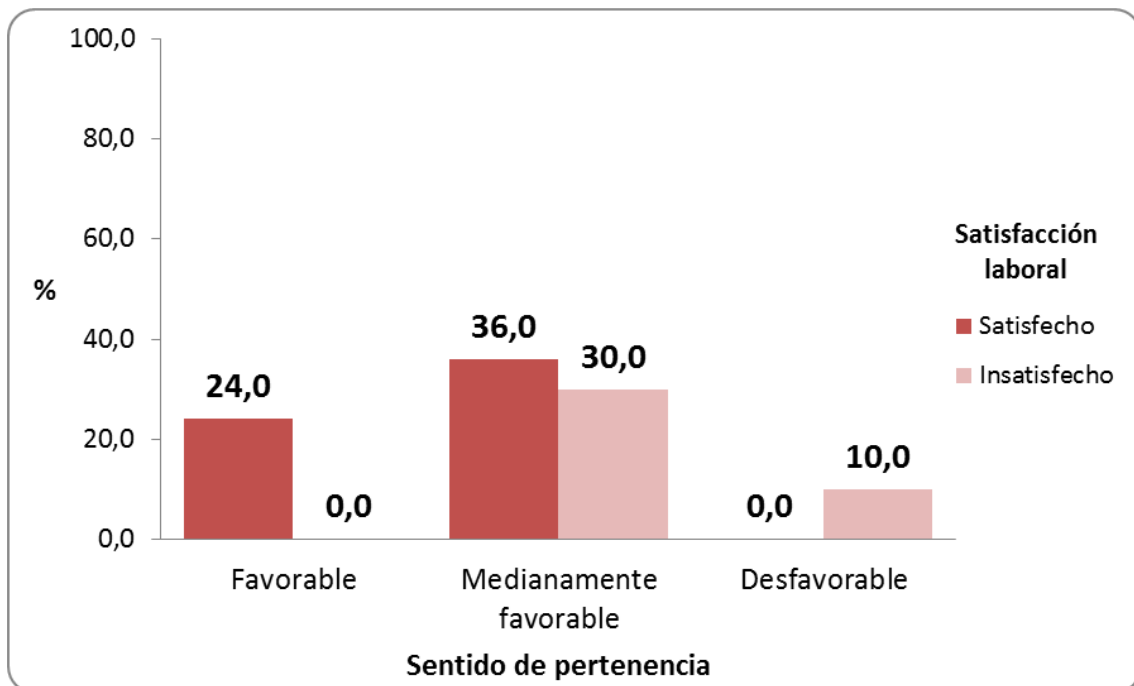


Gráfico 19. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto a la influencia del clima organizacional de sentido de pertenencia en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 36,0% del personal de salud manifestaron un clima medianamente favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=15,91$ ;  $P\leq 0,000$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, el sentido de pertenencia del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 20. Influencia del clima organizacional de retribución en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Retribución	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	19	38,0	2	4,0	21	42,0		
Medianamente favorable	11	22,0	18	36,0	29	58,0	14,01	0,000
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

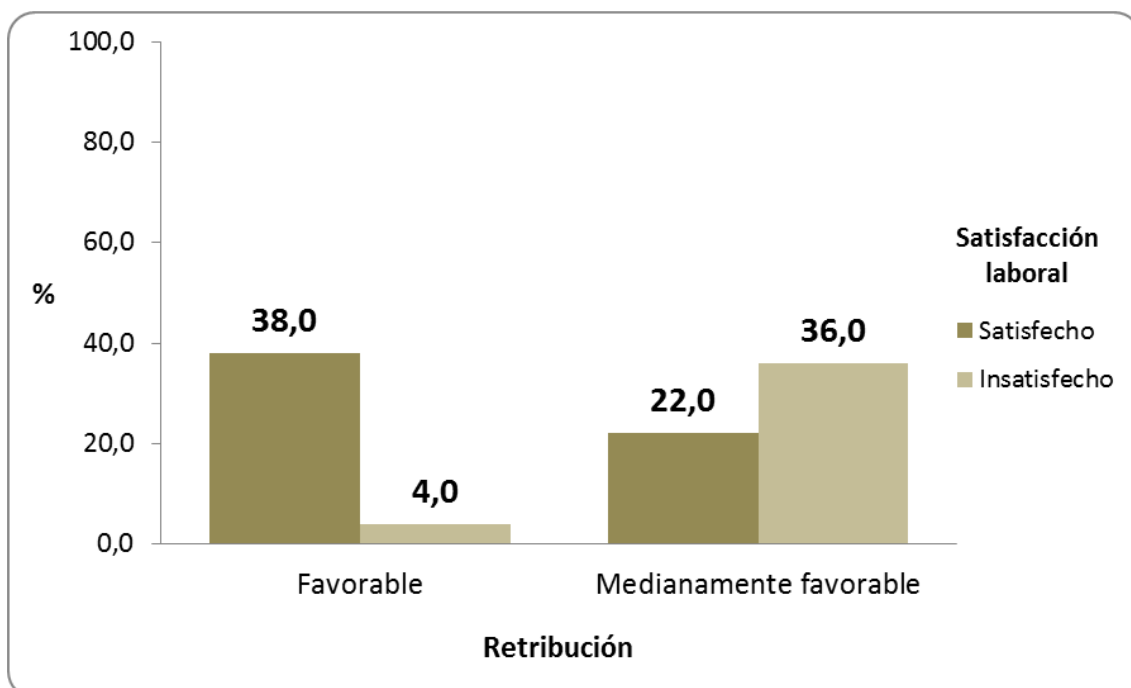


Gráfico 20. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de retribución y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

En lo que respecta a la influencia del clima organizacional de retribución en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 38,0% del personal de salud declararon un clima favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=14,01$ ;  $P\leq 0,000$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, la retribución del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 21. Influencia del clima organizacional de disponibilidad de recursos en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Disponibilidad de recursos	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	17	34,0	2	4,0	19	38,0	14,98	0,001
Medianamente favorable	12	24,0	11	22,0	23	46,0		
Desfavorable	1	2,0	7	14,0	8	16,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

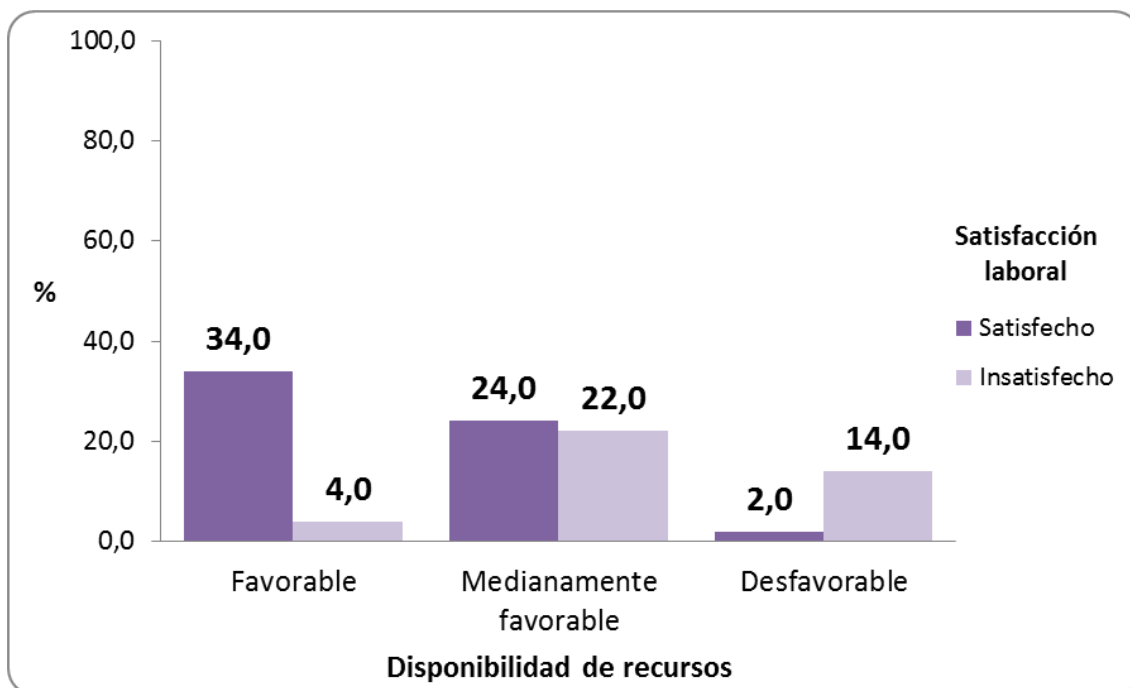


Gráfico 21. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015



Referente a la influencia del clima organizacional de disponibilidad de recursos en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 34,0% del personal de salud manifestaron un clima favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=14,98$ ;  $P\leq 0,001$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, la disponibilidad de recursos del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 22. Influencia del clima organizacional de estabilidad en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Estabilidad	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho					
	N°	%	N°	%	N°	%		
Favorable	11	22,0	0	0,0	11	22,0	22,70	0,000
Medianamente favorable	19	38,0	10	20,0	29	58,0		
Desfavorable	0	0,0	10	20,0	10	20,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

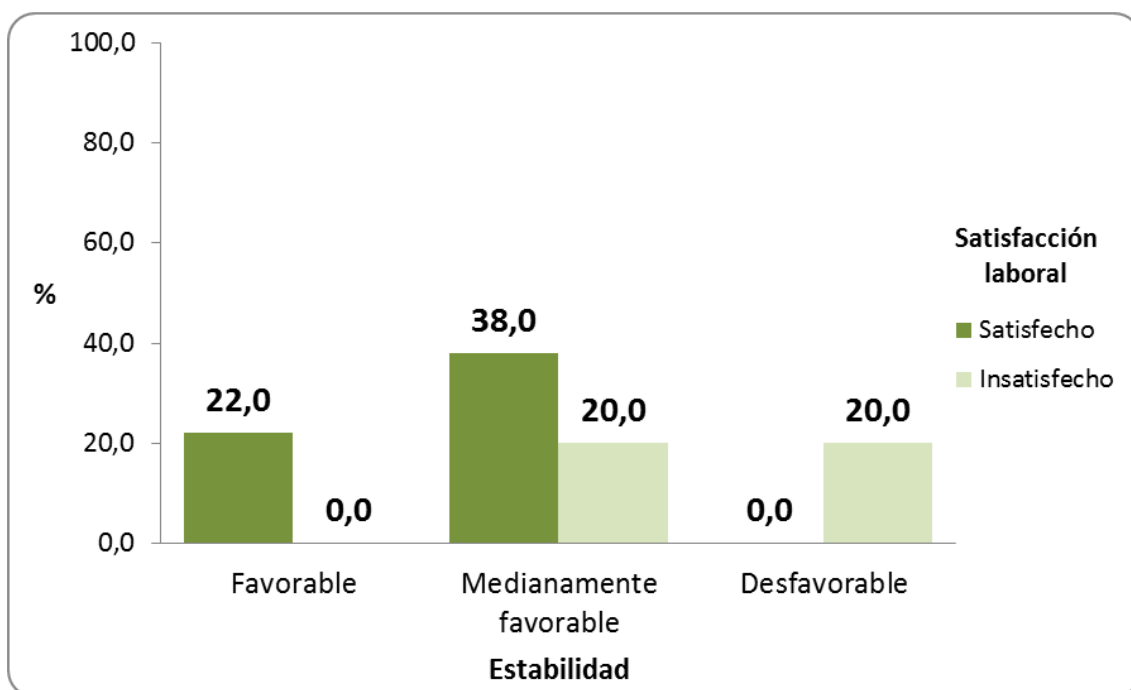


Gráfico 22. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de estabilidad y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Relativo a la influencia del clima organizacional de estabilidad en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 38,0% del personal de salud manifestaron un clima medianamente favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=22,70$ ;  $P\leq 0,000$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, la estabilidad del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 23. Influencia del clima organizacional de claridad y coherencia en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Claridad y coherencia	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	16	32,0	2	4,0	18	36,0	14,51	0,001
Medianamente favorable	14	28,0	13	26,0	27	54,0		
Desfavorable	0	0,0	5	10,0	5	10,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

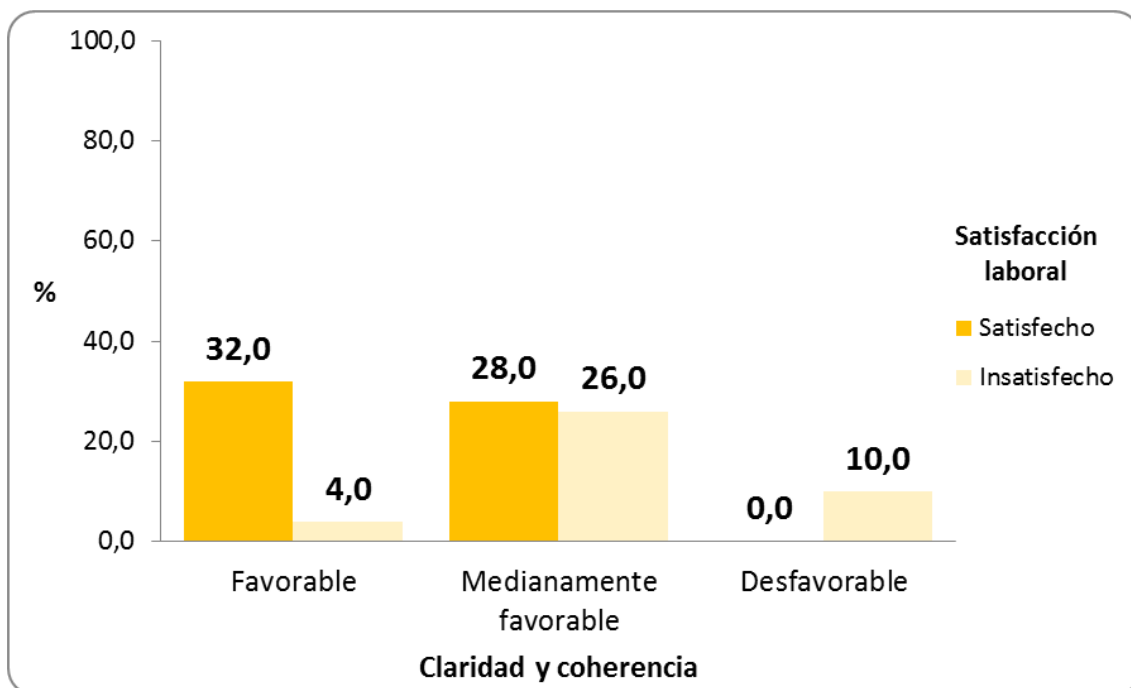


Gráfico 23. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de claridad y coherencia y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Con respecto a la influencia del clima organizacional de claridad y coherencia en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 32,0% del personal de salud manifestaron un clima favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=14,51$ ;  $P\leq 0,001$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, la claridad y coherencia del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 24. Influencia del clima organizacional de valores colectivos en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Valores colectivos	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	13	26,0	1	2,0	14	28,0	9,70	0,008
Medianamente favorable	17	34,0	18	36,0	35	70,0		
Desfavorable	0	0,0	1	2,0	1	2,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

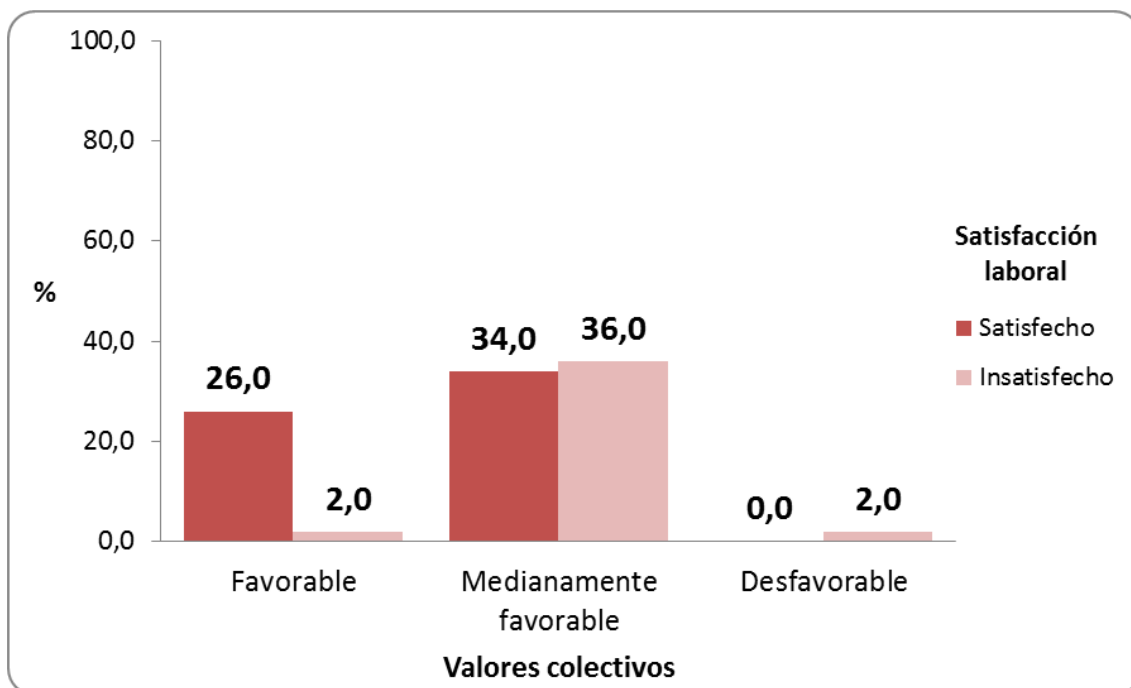


Gráfico 24. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional de valores colectivos y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Respecto a la influencia del clima organizacional de valores colectivos en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 34,0% del personal de salud manifestaron un clima medianamente favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=9,70$ ;  $P\leq 0,008$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, los valores colectivos del clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

Tabla 25. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015

Clima organizacional	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi cuadrado	Significancia
	Satisfecho		Insatisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Favorable	14	28,0	0	0,0	14	28,0	17,74	0,000
Medianamente favorable	16	32,0	15	30,0	31	62,0		
Desfavorable	0	0,0	5	10,0	5	10,0		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>20</b>	<b>40,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 01 y 02.

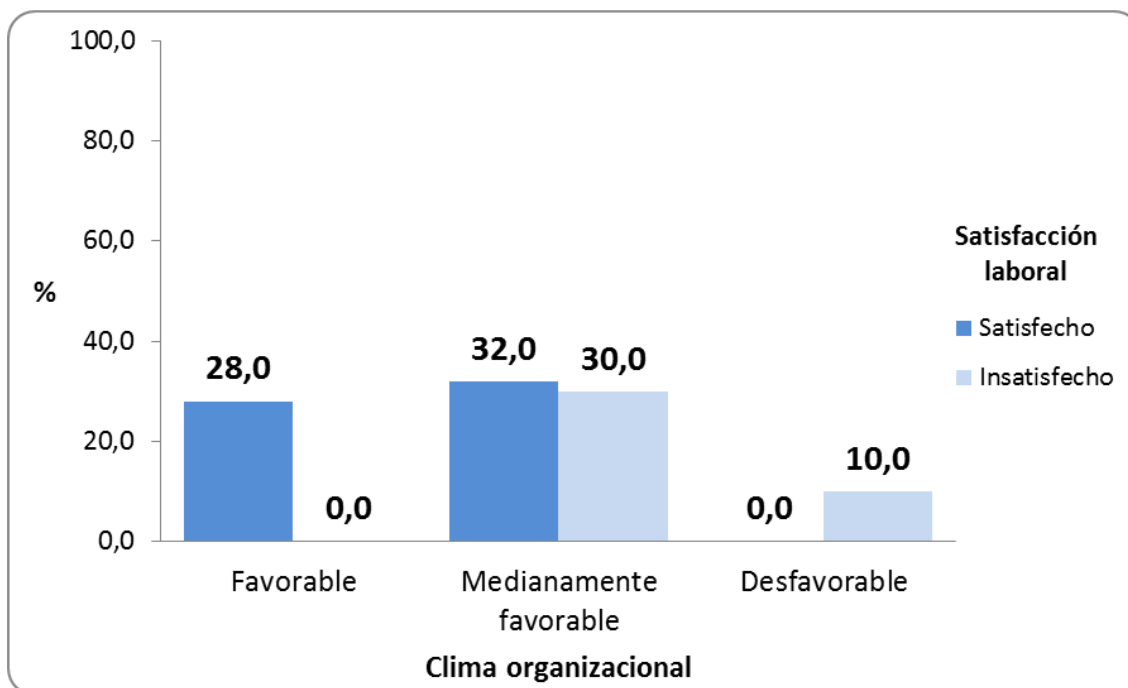


Gráfico 25. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional y la satisfacción laboral. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín 2015



Y, en cuanto a la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud en estudio, observamos que 32,0% del personal de salud manifestaron un clima medianamente favorable y a la vez se encontraban con satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ( $X^2=17,74$ ;  $P\leq 0,000$ ) resultó significativo estadísticamente; es decir, el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, Huancayo - Junín.

### 3.2. DISCUSION.

Constantemente se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo. Aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional (42).

Los resultados del estudio muestran que el 62,0% (31 trabajadores de salud) percibieron un clima organizacional medianamente favorable y el 60,0% (30 trabajadores de salud) manifestaron satisfacción. Por otro lado, el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia en estudio, ya que se encontró relación significativa de  $p \leq 0,000$ . Asimismo, se encontró relación significativa de  $p \leq 0,05$  entre la satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional como relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia y valores colectivos.

Al respecto, diversos estudios confirman nuestros hallazgos, como los de Muñoz, Coll, Torrent y Linares (43) quienes concluyeron que el clima influye en la satisfacción laboral, especialmente en la motivación y el apoyo directivo.

Pérez y Rivera (44) aclararon que existe una vinculación causa efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Arias y Arias (45) encontraron que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Cisneros (46) concluyó que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Rocano y Fonseca (47), en el Hospital III Es Salud Chimbote, Perú, con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y las disfunciones emocionales que perciben los profesionales de Enfermería que laboran en dicha institución, concluye que mientras mejor se perciba el clima organizacional, menores disfunciones emocionales se presentarán y viceversa. Un importante número de profesionales de Enfermería perciben un clima organizacional positivo. Existe una relación bastante significativa entre el clima organizacional y las disfunciones emocionales en los profesionales de Enfermería.

Y, por su parte, Calcina (48), encontró un clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

## CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 62,0% (31 trabajadores de salud) percibieron un clima organizacional medianamente favorable y el 60,0% (30 trabajadores de salud) manifestaron satisfacción laboral.
- Por otro lado, se encontró que el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia, con significancia estadística de  $p \leq 0,000$ .
- Asimismo, la satisfacción laboral debe a la influencia de las dimensiones del clima organizacional como relaciones interpersonales ( $p \leq 0,029$ ), estilo de dirección ( $p \leq 0,028$ ), sentido de pertenencia ( $p \leq 0,000$ ), retribución ( $p \leq 0,000$ ), disponibilidad de recursos ( $p \leq 0,001$ ), estabilidad ( $p \leq 0,000$ ), claridad y coherencia ( $p \leq 0,001$ ) y valores colectivos ( $p \leq 0,008$ ).

## RECOMENDACIONES

En función de los resultados conseguidos, se procede a enunciar algunas recomendaciones:

- Realizar estudios similares en las diferentes instituciones de salud en el sector privado, público y fuerzas armadas.
- Realizar mediciones de clima organizacional y satisfacción laboral en el futuro, de forma periódica.
- Instar a los directivos a mejorar la disponibilidad de información para realizar con seguridad las diferentes actividades, aspecto que puede ser manejado con charlas, carteleras informativas y manuales operativas de equipos.
- Proponer a la gerencia que se establezcan medidas disciplinarias al empleado que infrinja las normas de buenas costumbres, con el fin de lograr entre el personal una unidad de propósitos bien definidos que conduzcan al establecimiento de un ambiente de trabajo seguro.
- Fortalecer la comunicación horizontal existente y propugnar la comunicación lateral.
- Generar un buen ambiente de trabajo, con un buen trato cordial, de directivos hacia los colaboradores y entre los colaboradores mismos. Buena infraestructura y buenos lugares de acondicionamiento para un buen ambiente de trabajo en el servicio.
- Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

- Implementar el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la Institución, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

1. Vera SM. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, 2013;11(2): 41-54.
2. MingoteAdan J, Moreno Giménez B, Gálvez Herrero M. Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. Med Clin (Barc). 2004;123:265-70.
3. Kaldenberg DO RBA. ¿Los pacientes satisfechos dependen de los empleados satisfechos? ¿O los empleados satisfechos dependen de los pacientes satisfechos? The Satisfaction Reporter Newsletter. 3. 1999. South Bend: Press, Ganey Associates Inc. Ref Type: Journal (Full).
4. Pathman DE, Konrad TR, Williams ES, Scheckler WE, Linzer M, Douglas J. Satisfacción laboral, insatisfacción y rotación del médico. J Fam Pract. 2002;51:593.
5. García Sánchez S, González Ares J. Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria. FMC. 1995; 2:1.
6. Simó Miñana J, Chinchilla Albiol N. Motivación y médicos de familia (I). Aten Primaria. 2001;28:484-90.
7. Gallo CMC. Mostrando factores que afectan a la satisfacción y la insatisfacción del trabajo de un equipo de enfermería [tesis]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005.
8. Carmona V, Jaramillo E. Estudio del clima organizacional en la ese hospital San Jorge de Pereira [tesis para obtención de grado]. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira; 2010.

9. Pelaes O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
10. Segredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública* 2013;39(2):385-93.
11. Pérez I, Maldonado M, Bustamante S. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación Postgrado*. 2006;21(2):231-48.
12. Segura A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios desalud. *Avances en Enfermería*, 2012;30(1):107–113.
13. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 2007; 28(1): 12-19.
14. Gómez P, Hernández J, Méndez MD. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *CiencTrab*. 2014; 16(49): 9-16.
15. Moreira M, Saliba CA, Saliba TA, Salibas O, Saliba SA. Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público. *RevCub Salud Trab*. 2013; 14(3): 45-54.
16. Arias W, Arias G, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Cienc Trab*. Sep-Dic; 2014;16(51):185-191.
17. Goncalves A. Dimensiones del clima organizacional. 2000.



18. Pecino V, Mañas MA, Díaz PA, López J, Llopis JM. Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 2015, 31(2):658-666.
19. Noguera SM. Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, junio 2014;12(1):14-25.
20. Chiang MM, Salazar CM, Martín MJ, Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud trab. (Maracay)* 2011, Ene.- Jun., 19(1):05-16.
21. Muñoz E, Coll JM, Torrent M, Linares L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Aten Primaria*. 2006;37(4):209-14.
22. Falcón FL, Vergaray LA. Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional de lima. [Tesis]. Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2015.
23. Calcina MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. [Tesis de especialidad]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.
24. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Rev. peru. epidemiol.* Agosto 2010;14(2):33-138.
25. Locke EA. La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally. 1976.

26. Peiró JM. Psicología de la Organización. Madrid: UNED. 1984.
27. Judge TA, Hulin CL, Dalal RS. Satisfacción en el trabajo y trabajo afectivo. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), The Oxford Handbook of Organizational Psychology. New York, NY: Oxford University Press. 2012.
28. Oscco AA. Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas; 2015.
29. Fonseca Y. Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (EMCOMED) de la provincia de Granma. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2010;11(2):15-9.
30. Oscco AA. Op. Cit. P. 30.
31. Fonseca Y. Op. Cit. P. 19.
32. Arias Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica. 2005 ; 28 (1): 23-7.
33. Gibson JL. Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos. 12a ed. México: McGraw Hill. 1990.
34. Rada C. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta colombiana de psicología, 2004;11:97-113.
35. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2001.

36. Segredo A, Reyes D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Revista Correo Científico Médico de Holguín, 2004;8(3).
37. Méndez C. Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario. 2006.
38. Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Aguilar M, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología, 2006;2(2):329–349.
39. Sandoval M. Conceptos y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 2004;10(27):78–82.
40. García A, Moro M, Medina M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Revista de Calidad Asistencial, 2010;25(4):207–214.
41. Puche PS. Medición del clima organizacional de la empresa “EMGESA S.A. ESP – Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo” y su plan de mejoramiento 2014 - 2015. [Tesis de especialidad]. Bogotá-Colombia: Universidad Militar Nueva Granada - FAEDIS; 2015.
42. Fonseca Y. Op. Cit. P. 15.
43. Muñoz E, Coll JM, Torrent M, Linares L. Op. Cit. P. 209.
44. Pérez NO, Rivera PL. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. [Tesis de Maestría]. Iquitos – Perú: Universidad Nacional De La Amazonía Peruana; 2015.
45. Arias W, Arias G. Op. Cit. P. 185.

46. Cisneros C. Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. [Tesis de Maestría]. México: Universidad Autónoma De San Luis Potosí; 2011.
47. Rocano NC, Fonseca A. Clima organizacional y disfunciones emocionales en los profesionales de enfermería del hospital III Chimbote - 2009. In Cres. 2012;3(2):277-287.
48. Calcina MH. Op. Cit. P. 22.

# **ANEXOS**

Nº inventario: 

Fecha: / /

**ANEXO 01****ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – 2015.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención tómese el tiempo que sea necesario luego marque o complete la respuesta según corresponda.

**Muchas gracias.**

**I. DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS:**

1.1. Edad: \_\_\_\_\_ en años

1.2. Género:

Masculino ( )

Femenino ( )

1.3. Cargo que desempeña:

Licenciado en Enfermería ( )

Médico ( )

Obstetriz ( )

Técnica en Enfermería ( )

1.4. Tiempo laboral en años: \_\_\_\_\_ en años

## II. DATOS RELACIONADOS A CLIMA ORGANIZACIONAL:

### Instrucciones:

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo. Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la institución:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería feliz en otra institución:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La institución desprecia al personal sin tener en cuenta su desempeño:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La institución brinda estabilidad laboral:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La institución contrata personal temporal.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la institución:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la institución está logrando sus metas:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la institución:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la institución son poco entendibles:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias rápidas en culpar a otros:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Nº inventario: 

Fecha: / /

**ANEXO 02****ESCALA DE SATISFACCION LABORAL**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – 2015.

**INSTRUCCIONES.** Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el área laboral, se presentan varias opciones (de muy insatisfecho a muy satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

**Muchas gracias.**

**I. DATOS SOBRE SATISFACCION LABORAL:**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Relación con tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre la dirección y los trabajadores de la empresa							
10. Tus posibilidades de ascender en la jerarquía de la empresa							

11. El modo en que la empresa está organizada							
12. La atención que se le presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. La estabilidad de tu empleo							