

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**EMERGENCIAS Y DESASTRES**



---

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA- SERVICIO DE EMERGENCIA  
- HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO-  
HUÁNUCO – 2016”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TESISTAS**

Lic. CATHERINNE P. CECILIO JARAMILLO.

Lic. FABIOLA YESENIA BARRIENTOS CERVANTES

Lic. GLORIA LUZ, CAMPOS RAMIREZ

**ASESOR**

Mg. Teresita Vela López

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Al Divino creador, por su infinito amor y bondad que nos ha permitido, a través de María y su Hijo, escuchar nuestras oraciones.

A nuestra madrecita la Virgen María, quien guía nuestros pasos, ilumina nuestra mente para la atención al paciente, a nuestros hijos y padres quienes son el motor de nuestra existencia.

**Las autoras.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Con profundo cariño y eterna gratitud a Dios por regalarnos la vida, por darme fortaleza y sabiduría, para alcanzar la meta.

Nuestros más sinceros agradecimientos a nuestras familias quienes nos inspiran a seguir adelante y a conseguir nuestras metas personales, profesionales y civiles.

A los directivos del Hospital en estudio, por las facilidades otorgadas para la realización del presente estudio.

A nuestra asesora de tesis, Mg. Teresita Vela Lopez, por la motivación permanente durante la realización del presente estudio.

Al personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, quienes de manera incondicional y voluntaria participaron en el presente estudio.

**Las autoras.**

## RESUMEN

Este estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco durante el 2016; fue un estudio prospectivo, analítico, transversal y observacional. Se trabajó con un diseño correlacional y una población muestral de 28 trabajadores, a quienes se les aplicó una guía de entrevista, una escala del clima organizacional y de satisfacción laboral, previa validez y confiabilidad. Se tuvo en consideración el documento del consentimiento informado. El análisis bivariado fue mediante la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall para variables categóricas y ordinales, apoyándonos en el SPSS V22.0. Los resultados indican que existen relaciones moderadas estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, también se halló relación con las dimensiones: condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, trabajo de la satisfacción; por lo que se rechazaron las hipótesis nulas. Por el contrario, al analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores y reconocimiento no se obtuvo relación alguna. Se concluye por tanto que el clima organizacional de nivel regular tiene relación con la satisfacción moderada del personal de enfermería del servicio de emergencia.

**Palabras claves:** *enfermería, clima organizacional, satisfacción, servicio de emergencia, calidad atención de salud.*

## **ABSTRACT**

This study had the objective of determining the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the nursing staff working in the Emergency Service of the Regional Hospital Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco during 2016; Was a prospective, analytical, cross - sectional and observational. We worked with a correlational design and sample population of 28 nursing personnel, who were given an interview guide, an organizational climate scale and job satisfaction, prior validity and reliability. The informed consent document was taken into consideration. The bivariate analysis was by nonparametric Tau b de kendall test for categorical and ordinal variables, based on SPSS V22.0. The results indicate that there are moderately statistically significant ( $p > 0.05$ ) relationships between the organizational climate and the nursing staff 's job satisfaction, also related to the dimensions: physical conditions at work, participation in decisions, work of the satisfaction; So the null hypotheses were rejected. On the contrary, when analyzing the relationship between organizational climate and job satisfaction in the dimension: relationship with superiors and recognition, no relation was obtained. It is concluded, therefore, that the regular organizational climate is related to the moderate satisfaction of the nurses of the emergency service.

Keywords : Nursing, organizational climate, satisfaction, emergency service, quality health care.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	18
2. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.2. Bases teóricas .....	26
2.2.1. Teoría del clima organizacional de Likert.....	26
2.2.2. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.....	27
2.3. Bases conceptuales: clima organizacional en el servicio de emergencia .....	28
2.3.1. Definición de organización.....	28
2.3.2. Clima organizacional.....	28
2.3.3. Dimensiones del clima organizacional.....	29
2.3.3.1. Comunicación interna.....	29
2.3.3.2. Reconocimiento .....	30
2.3.3.3. Relación interpersonal en el trabajo.....	30
2.3.3.4. Calidad en el trabajo .....	30
2.3.3.5. Toma de decisiones.....	30
2.3.3.6. Entorno físico .....	31
2.3.3.7. Objetivo de la institución .....	31
2.3.3.8. Compromiso .....	31
2.3.3.9. Adaptación al cambio .....	32
2.3.3.10. Delegación de actividades y funciones.....	32
2.3.3.11. Coordinación externa.....	32
2.3.3.12. Eficiencia en la productividad.....	33
2.4. Bases conceptuales: satisfacción laboral del servicio de emergencia ..	33
2.4.1. Definición de satisfacción.....	33

2.4.2. Satisfacción laboral .....	33
2.4.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	34
2.4.3.1. Relación con sus superiores .....	34
2.4.3.2. Condiciones físicas en el trabajo .....	35
2.4.3.3. Participación en las decisiones .....	35
2.4.3.4. Satisfacción con su trabajo .....	35
2.4.3.5. Reconocimiento .....	36
CAPÍTULO II .....	37
3. MARCO METODOLÓGICO .....	37
3.1. Ámbito del estudio.....	37
3.2. Población .....	38
3.3. Nivel y tipo de estudio .....	39
3.4. Diseño de estudio.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.5.1. Técnicas.....	41
3.5.2. Instrumentos de medición.....	41
3.5.3. Validez de los instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5.4. Procedimiento de recolección de datos.....	45
3.6. Tabulación y análisis de datos .....	45
3.7. Aspectos éticos de la investigación.....	46
CAPÍTULO III .....	48
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	48
4.1. Resultados descriptivos .....	48
4.2. Comprobación de hipótesis .....	96
4.3. Discusión de resultados .....	102
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES .....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
ANEXOS .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016.....	48
Tabla 2. Promedio de edad del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016.....	49
Tabla 3. Características sociales del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016.....	50
Tabla 4. Características académicas y laborales del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016.....	51
Tabla 5. Descripción del clima organizacional en la dimensión: comunicación interna, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016.....	53
Tabla 6. Descripción del clima organizacional en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	56
Tabla 7. Descripción del clima organizacional en la dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	59
Tabla 8. Descripción del clima organizacional en la dimensión: calidad en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	62
Tabla 9. Descripción del clima organizacional en la dimensión: toma de decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de	

Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	64
Tabla 10. Descripción del clima organizacional en la dimensión: entorno físico, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	66
Tabla 11. Descripción del clima organizacional en la dimensión: objetivo de la institución, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	68
Tabla 12. Descripción del clima organizacional en la dimensión: compromiso, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	69
Tabla 13. Descripción del clima organizacional en la dimensión: adaptación al cambio, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	71
Tabla 14. Descripción del clima organizacional en la dimensión: delegación de actividades y funciones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	73
Tabla 15. Descripción del clima organizacional en la dimensión: coordinación externa, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	75
Tabla 16. Descripción del clima organizacional en la dimensión: eficiencia en la productividad, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	77
Tabla 17. Percepción del clima organizacional según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia	

del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. .....	79
Tabla 18. Percepción del clima organizacional del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	82
Tabla 19. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	83
Tabla 20. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	84
Tabla 21. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	86
Tabla 22. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	89
Tabla 23. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	91
Tabla 24. Descripción del nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	93
Tabla 25. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	95

Tabla 26. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	96
Tabla 27. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	97
Tabla 28. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	98
Tabla 29. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	99
Tabla 30. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	100
Tabla 31. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016. ....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Representación gráfica del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016..... 49
- Figura 2. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: comunicación interna, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016..... 54
- Figura 3. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016..... 57
- Figura 4. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016..... 60
- Figura 5. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: calidad en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016..... 62
- Figura 6. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: toma de decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016..... 65
- Figura 7. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: entorno físico, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016..... 67
- Figura 8. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: objetivo de la institución, del personal de enfermería que labora

	en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	68
Figura 9.	Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: compromiso, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	69
Figura 10.	Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: adaptación al cambio, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	71
Figura 11.	Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: delegación de actividades y funciones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	73
Figura 12.	Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: coordinación externa, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	76
Figura 13.	Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: eficiencia en la productividad, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	77
Figura 14.	Representación gráfica del clima organizacional según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	80
Figura 15.	Representación gráfica de la percepción del clima organizacional del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	82
Figura 16.	Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de	

	enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	83
Figura 17.	Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	84
Figura 18.	Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	87
Figura 19.	Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	89
Figura 20.	Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	91
Figura 21.	Representación gráfica del nivel satisfacción laboral según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	93
Figura 22.	Representación gráfica del nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.....	95

## 1. INTRODUCCIÓN

En las instituciones de salud, el potencial humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios de calidad y este se relaciona estrechamente con el trato de personal (1). El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido, quizá, las variables más estudiadas en el ámbito laboral. El clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización (2).

La satisfacción laboral es la actitud del profesional frente a su entorno laboral, basado en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo (3). La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora.

Actualmente, en las organizaciones se habla de altos estándares de calidad, el cual exige personal capacitado, máxima productividad, entre otros, pero ¿dónde queda la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador?, los directivos deberían tomar cartas en el asunto, para no perder a su recurso más valioso, el talento humano, ya que es el motor de toda organización y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral (4).

Todas las organizaciones y especialmente el sector salud, es cada vez más necesario potencializar al talento humano, a fin de mejorar la calidad de atención(5), el cual juega un papel fundamental en aquellas organizaciones

que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. La productividad y el manejo del talento humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia; la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal, son aspectos muy importantes del proceso de la gestión estrategia del recurso humano. Dentro de éstos, la satisfacción del trabajador, ocupa un lugar preferente, ya que la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo, influye en la rotación de los trabajadores, ausentismo, aparición de conflictos, y en otras áreas importantes de la organización (6).

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en la actualidad, se reconoce la importancia de la inversión en capital humano para elevar la productividad y la competitividad internacional. Del mismo modo, en el Reglamento de la ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística...esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional.

Alva (7), Aguilar, Boltà, Gahete, Saz(8) y Gonzalez Lara, Muñoz (9) explican que el trabajo del personal de enfermería y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, la escasa posibilidad de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y

desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste.

En este mismo contexto, el clima organizacional de alguna manera influyen en los problemas que encuentran los empleados en su relación con la institución de salud, como la insatisfacción laboral y el grado en que estas puedan afectar el rendimiento laboral (6).

Respecto a la magnitud del problema en estudio, en Colombia, (10) y en España; Castañeda, Cataño, Rodríguez, Gómez hallaron proporciones del 50% de insatisfacción laboral (11), así mismo Vera, Inga, Atamari (12) y Monteza (13), en el Perú encontraron que la insatisfacción laboral en el personal de salud que ejerce la función asistencial, en más del 54% de ellos, también Granda (14), determinó que 65 % del personal asistencial de los hospitales manifestaron insatisfacción laboral.

Así mismo, en un estudio en Lima, en el 2014 Zelada (15), encontró que el 68% (19) tuvieron satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto.

A nivel de la jurisdicción de Huánuco, en el Hospital Hermilio Valdizán en el 2015, el 77,5% de trabajadores refirieron que el clima organizacional es inadecuado, así mismo el 82,2% de usuarios refirieron estar insatisfechos con respecto a la atención recibida (6). Del mismo modo, determinaron que aproximadamente el 40% de trabajadores que laboran en dicho nosocomio, lo hacen sin la mística respectiva, vienen cargados de mucho estrés, sólo con el deseo de “cumplir” con el trabajo encomendado, sin importarles muchas veces, como lo hacen. También evidenciaron continuamente la presencia de conflictos en los diferentes servicios, que se produjeron sobre todo en el grupo no profesional, los mismos que influyen en el rendimiento laboral; estimándose en consecuencia, que un porcentaje considerable de los trabajadores están insatisfechos con el trabajo que realizan, por diferentes razones, entre las que se puede anotar: insuficientes materiales e insumos para el cumplimiento adecuado de las tareas, comunicación inadecuada entre los trabajadores de la organización, escasos incentivos laborales, falta de motivación, entre otros.

Al respecto Alva (7) indica que el personal de enfermería enfrenta diversas situaciones en su trabajo, en lo que respecta al trato, condiciones de trabajo, infraestructura, etc. Al interactuar refirieron: “estoy cansada”, ya quiero que acabe el turno”, “ya estoy cansada de trabajar en lo mismo”, “ya no soporto, es mucha recarga de trabajo”, “no soporto escuchar y ver llorar a los niños”, “no me alcanza el sueldo”, “deberían mejorar la distribución de las diferentes áreas del servicio de intermedios neonatales”, “es muy difícil

cambiar de turno cuando uno necesita”, “falta personal”, “hay poco material”; entre otras expresiones.

En tanto, Pérez(16) explica que la satisfacción laboral del personal asistencial se ve perjudicada al producirse inadecuadas relaciones interpersonales, conflictos que se dan dentro de los equipos de trabajo, el trato hostil con sus pares y personal a su cargo, las inadecuadas condiciones laborales, donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades profesionales de expansión y la armonía laboral, que se torna poco gratificante. Asimismo Pérez (16) señala que la insatisfacción del personal asistencial deriva de la naturaleza propia que supone el trabajo asistencial, tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud que alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante (17).

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación (7).

Consecuentemente, un deficiente clima organizacional e insatisfacciones laborales, pueden desarrollar agobio, cansancio, fatiga y

desmoralización entre el personal asistencial que se manifiestan en cefaleas, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales (17). Así mismo, Granda (14), argumenta que también se puede producir problemas de salud mental como la ansiedad o estrés y en caso extremo, presentar depresión; estos problemas se traducen en dificultades futuras para la organización expresado en huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo frecuente y mayor rotación de personal, renuncias; también, suelen ser parte de las quejas, al bajo rendimiento, la baja productividad, deficiente servicio a los usuarios, robos por parte de los empleados y problemas disciplinarios; lo cual genera incremento de los costos para la empresa (8).

Vega, Arévalo, Sandoval, Bustamante, Giraldo(18) refieren que el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral es importante para la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo de la calidad. Según expresiones de Castañeda, Cataño, Rodríguez , Gomez (10), la satisfacción laboral es un reto; ya que la evolución de la satisfacción laboral en el mundo y en América Latina, ha conducido a una nueva conceptualización de la actividad de atención. La actual sociedad exige un ambiente de trabajo idóneo en el cual se supere la concepción tradicional del cuidado, y se llegue cada vez con más claridad a la idea de la satisfacción laboral, esto puede lograrse a través del fortalecimiento personal (19).

Wants (20), resalta que al mejorar el clima organizacional disminuyen los efectos negativos o estresores que el desajuste genera; donde se puede fomentar por tanto una mejora en los indicadores de salud ocupacional, generando un mayor compromiso organizacional, mayor satisfacción laboral y mejor bienestar psicológico en el trabajo, todo ello encaminado al fomento del funcionamiento de la organización saludable y por ende a la calidad de atención.

Es necesario medir cual es el grado de satisfacción del personal de enfermería e identificar como perciben el clima laboral en el que desarrollan su trabajo. Esta evaluación permitirá mejorar aquellos aspectos que afectan a una buena/mala evaluación del clima y de la satisfacción laboral (5). En torno a la situación expuesta es que se propuso desarrollar este estudio para determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco durante el 2016; en aras de proponer planes de mejoras en torno a las variables que se abordan en este estudio.

### **Problema general**

¿Existirá relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco - 2016?

## **Problemas específicos**

1. ¿Qué tipo de clima organizacional entre el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano -Huánuco 2016
2. ¿Qué nivel de satisfacción evidencia el del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano -Huánuco 2016?
3. ¿El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia?
4. ¿Habrá relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia?
5. ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia?
6. ¿El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia?
7. ¿El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia?

La investigación que se plantea, se justifica, por las siguientes razones:

### **Teórico**

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA).

Del mismo modo, la satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, es decir la satisfacción laboral es un producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene (7); es así que los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones. Es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

En suma, la temática en estudio resulta ser relevante, ya que dentro de las funciones de los enfermeros merecen especial consideración aquellas

relacionadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral (21). Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal de enfermería ya que “son personas que atienden personas” , son responsables de facilitar estilos de vida saludable en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida (7).

Así mismo el presente estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones, enfocados a las variables de estudio.

### **Práctica**

La enfermería es una profesión dinámica y su práctica cambia constantemente, cuya labor tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan, conserven y restablezcan su salud; requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno. El aporte de la presente investigación radica en trasladar los resultados de la investigación a las autoridades de la institución para diseñar estrategias pertinentes relacionadas al desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos, para modificar el clima organizacional, lo cual con llevará al incremento de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (6).

Los resultados de la presente investigación proveerán mejoras para la reorientación de la gestión de recursos humanos, se podrán proponer planes de mejora en torno a la calidad de vida laboral del personal de salud.

## **Metodológica**

Los resultados de la presente investigación podrían repercutir en la prestación del servicio ofertado a la población de la jurisdicción de Huánuco y todos los que acuden a dicho hospital, al servicio de emergencia (6). Los estudios de esta naturaleza resultan importantes por cuanto las mejoras que propician traducen un bienestar del paciente, su familia y contexto, ello justifica el estudio. A su vez, este estudio posee información valiosa para mejorar el cuidado que brinda el profesional de enfermería, asimismo se propone instrumentos de recolección de datos, válidos para ser aplicados a otros contextos de estudio.

### **1.1. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco durante el 2016.

#### **Objetivos específicos**

- **Establecer** el clima organizacional entre el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital en estudio.
- Identificar el grado de satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital en estudio.

- Relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.
- **Establecer** la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.
- Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.
- Analizar si el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.
- Establecer la relación entre el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

## **1.2. Hipótesis de la investigación**

### **a. Hipótesis general:**

- **H<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco – 2016.

- **H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016.

**b. Hipótesis específicas:**

**Hi<sub>1</sub>:** El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

**Hi<sub>4</sub>:** El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

**Hi<sub>5</sub>:** El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia.

### 1.3. Variables

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

- **Clima organizacional**

#### VARIABLE DEPENDIENTE

- **Satisfacción del personal de enfermería**

### 1.4. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Escala de medición
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
	Relación con sus superiores	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
	Condiciones físicas en el trabajo	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
	Participación en las decisiones	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
	Trabajo	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
	Reconocimiento	Cualitativa	Elevada Moderado Baja	Ordinal Politómica
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>Clima organizacional</b>	<b>Tipo de clima organizacional</b>	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Comunicación interna	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Reconocimiento	Cualitativa	Bueno Regular	Ordinal Politómica

			Deficiente	
	Relaciones interpersonales en el trabajo	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Calidad en el trabajo	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Toma decisiones	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Entorno físico	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Objetivo de la institución	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Compromiso	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Adaptación al cambio	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Delegación de actividades y funciones	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Coordinación externa	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Eficiencia en la productividad	Cualitativa	Bueno Regular Deficiente	Ordinal Politómica

### 1.5. Definición de términos operacionales

- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización. En el presente estudio se consideró a las siguientes dimensiones del clima organizacional, comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma decisiones, entorno físico, objetivo de la institución,

compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad; los cuales fueron valorados como bueno, regular y deficiente.

- **SATISFACCION LABORAL:** es la actitud del trabajador hacia un trabajo y en aspectos vinculados con la motivación. En este estudio se consideró la relación con sus superiores, condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, trabajo y reconocimiento.
  
- **PERSONAL DE ENFERMERIA:** Profesionales y técnicos de enfermería que realizan trabajo en equipo, es decir prestan un servicio a la sociedad en coordinación con los otros profesionistas del área de la salud, a través de la prevención y tratamiento de las enfermedades, así como de la rehabilitación de las personas que las padecen, basándose en la identificación y tratamiento de las respuestas humanas reales o potenciales que los sujetos sanos o enfermos presentan, con el propósito de conservar y fomentar la salud.
  
- **SERVICIO DE EMERGENCIA:** área de un hospital destinada a la atención de personas cuya vida se encuentra en grave riesgo, allí el personal de salud brinda cuidados según la gravedad de los casos y cumple diversas actividades o medidas encaminadas a minimizar, en lo posible las consecuencias y el riesgo de muerte.

## **1.6. Limitaciones**

Los resultados y las conclusiones son sólo válidos para el servicio y el hospital en estudio, los resultados obtenidos no podrán ser extrapolados a otra realidad.

## **CAPÍTULO I**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Antecedentes internacionales**

En México (Estado de México) en el 2012 Juárez (22), realizó un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”, cuyo objetivo fue correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas. La evaluación fue efectuada con una escala mixta LikertThurstone. El análisis estadístico fue realizado con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. En conclusión hallaron que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Un clima organizacional favorable condicionó una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

En España (Madrid) en el 2010 García, Moro, Medina (5), ejecutaron un estudio transversal analítico y observacional titulado “Evaluación y

dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería”, cuyo objetivo fue escribir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad. La muestra fue 1676 personales de enfermería en situación laboral estable. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario adaptado de la encuesta de satisfacción Osakidetza. Realizaron un análisis multivariante global y por categoría profesional. En conclusión la valoración global tanto del clima como de la satisfacción es buena/alta tanto de modo global como por categorías, aunque las dimensiones que determinaron esta valoración fueron diferentes dependiendo de cada categoría. Observaron que las dimensiones que definen el clima laboral están más relacionadas con el entorno laboral y las que definen la satisfacción más relacionada con los profesionales.

En Cuba (Cienfuegos), 2008-2009 Jiménez (23), realizó un estudio descriptivo titulado “Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”, cuyo objetivo fue proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores, a quienes les aplicaron un cuestionario de Satisfacción Laboral y los datos fueron procesados en el programa SPSS 15.0. Concluyeron indicando que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima

organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.

En Costa Rica, 2008 Montero (24), efectuó una investigación de tipo exploratorio, titulado “Factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa”. La muestra estuvo constituida por 203 pacientes y la totalidad de médicos que atendían los consultorios externos, a quienes les aplicaron un cuestionario para recolectar la información requerida. Los resultados mostraron que los factores menos desarrollados por la organización fueron: la autonomía, la estructura y la identidad, ello incidía en la baja satisfacción de los médicos por la calidad, continuidad y coordinación en la atención médica, y consecuente al disminuir la satisfacción por la resolución de los problemas en los pacientes. Las adecuadas relaciones interpersonales y el buen trato recibido por los superiores, se relacionaron con los buenos niveles de satisfacción de los pacientes por la atención y comunicación que el médico le brinda durante la consulta.

### **Antecedentes nacionales**

En Lima, 2014 Zelada (15), desarrolló un estudio aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la

Vega Baja”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

En Chiclayo, 2010 Monteza (13), realizó un estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud”, cuyo objetivo fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción. La muestra estuvo constituida por 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011; utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Los resultados mostraron que el clima laboral influyó en

la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Por ello el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas.

En Lima en el 2008 Arredondo (25), realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal titulado “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto”, cuyo propósito fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y como perciben el clima organizacional el personal que trabaja en el Hospital. La muestra fueron 119 trabajadores. Los instrumentos que utilizaron fueron 23 validados en nuestro país y son: El ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwing y Stringer, adecuado por Sonia Palma. En conclusión evidenciaron que el 78,99% de empleados refirieron que el clima organizacional fue aceptable y que no existió correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.

### **Antecedentes locales**

En Huánuco, 2016, Vela (6), ejecutó un estudio observacional, correlacional, prospectivo y transversal titulado “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizán”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital. La muestra

estuvo constituido por 320 usuarios de los consultorios externos, que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. El análisis estadístico fue mediante la  $r$  de Pearson y el contraste Rho de Spearman, se apoyó en el PASW V18,0 para Windows. Concluyeron que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada fue -0,173 y el  $p$  valor fue 0,002 ( $p < 0,05$ ) lo cual significó que el clima organizacional tuvo relación negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

En el 2014, en Huánuco (Amarilis) Campos (26) desarrolló un estudio correlacional titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de amarilis, Huánuco”, cuyo objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. El estudio fue con 67 trabajadores administrativos, quienes respondieron una entrevista y dos escalas: clima organizacional y satisfacción laboral, previamente validados y fiabilizados. En el análisis inferencial utilizó la prueba *Rho de Spearman* para un  $p \leq 0,05$ , apoyados en el SPSSV19.0. Los resultados evidenciaron correlación moderada, positiva, directamente proporcional, y significativa, entre las dimensiones del clima organizacional: potencial humano ( $r_s = 0,405^{**}$  y  $p \leq 0,001$ ), diseño

organizacional ( $R_s = 0,2328$  y  $p \leq 0,007$ ) y cultura organizacional, ( $r_s = 0,450^{**}$  y  $p \leq 0,000$ ), con la satisfacción laboral de los trabajadores; ello permitió rechazar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis de investigación. Concluyó indicando que existe relación moderada, significativa, y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del municipio ( $r_s = 0,463^{**}$  y  $p \leq 0,000$ ).

En Huánuco, Guardian (27) en el 2010, llevó a cabo un estudio de tipo correlacional, prospectivo, y transversal, titulado “Cultura organizacional y la motivación laboral de los profesionales en servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco”. La población muestral estuvo conformada por 82 profesionales de salud, a quienes les aplicó una guía de entrevista, escalas de cultura organizacional y un cuestionario de motivación laboral. Los resultados que obtuvo evidenciaron relación entre las dimensiones de la cultura organizacional y la motivación laboral, por lo que concluyó que la cultura organizacional, en los servicios de hospitalización, determina motivación laboral moderada en los profesionales, durante su desempeño laboral.

En Huánuco en el 2010 Herrera (28), desarrolló un estudio titulado “Clima Organizacional y estrés laboral del personal de emergencia del hospital nivel II- ESSALUD”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal de salud del servicio de

Emergencia del Hospital nivel II Essalud-Huanuco-2011. Se aplicó un diseño correlacional, prospectivo, y transversal con una población muestral de 66 trabajadores de salud, conformada por médicos el 45,5% (30), enfermeras/os 28,8% (19), y técnicos de enfermería 21,2% (14); quienes respondieron una guía de entrevista socio demográfica y laboral y la escala del Clima Organizacional y de apreciación del estrés socio laboral. El análisis estadístico fue mediante la  $r$  de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASW V18,0 para Windows. Los resultados evidenciaron un predominio del Estrés Laboral “moderado” en 65,2% (43) y leve en 33,3% (22). El clima organizacional resultó “muy favorable” en 56,1% (37) y “favorable” en 43,9% (29). La relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral: control de trabajo, evidenció una correspondencia inversa muy baja ( $r = -0,258$  y  $p = 0,019$ ), con la dimensión demanda de habilidades una correspondencia inversa y baja ( $r = -0,491$  y  $p = 0,019$ ), con la dimensión demandas de trabajo, una correspondencia inversa y muy baja ( $r = -0,239$  y  $p = 0,054$ ) y con la dimensión apoyo social, la correspondencia fue inversa y baja ( $r = -0,499$  y  $p = 0,000$ ). Concluyó indicando que existe correlación entre clima organizacional y el estrés laboral de forma general, establece una correspondencia inversa y moderada ( $r = -0,578$  y  $p = 0,000$ ).

Por los antecedentes revisados podemos evidenciar que existen estudios relacionados al tema, los mismos que contribuyeron en la base teórica y la metodología del presente estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del clima organizacional de Likert**

Renis Likert plantea su modelo teórico según el cual el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales (21).

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables (21).

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones (21). Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables

independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas (21).

### **2.2.2. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo**

El presente modelo fue explicado por Lawler citado por Aguilar Boltá, Gahete, Saz (8), quien remarca la relación entre las “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler. La relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. El proceso que conduce la satisfacción e insatisfacción está determinado básicamente por: las inversiones personales y percibidas, en el trabajo; por las inversiones percibidas y resultados de las personas de

referencia, con las características del trabajo percibidas y la cantidad percibida de recompensas o de compensación (8).

### **2.3. Bases conceptuales: clima organizacional en el servicio de emergencia**

#### **2.3.1. Definición de organización**

La palabra organización viene del griego “organón” que quiere decir “instrumento”, “herramienta” o “útil”. El término organización, posee cuatro posibles acepciones entre ellos y como significación principal, organización es la acción y el efecto de organizar u organizarse. De una forma general el vocablo alude al cumulo o grupo de personas que se unen con un fin determinado, aunque también puede referirse a una entidad, empresa, institución pública, organización no gubernamental o corporación entre otros, que son creadas por personas para una función en particular (29).

#### **2.3.2. Clima organizacional**

Clásicamente se define el clima laboral u organizacional como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características (30).

Así mismo, el clima organizacional es la percepción compartida 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 (31, 32).

Según referencias de Sandoval(21), el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, formas de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que representa, la idiosincrasia de una empresa e interviene en el desenvolvimiento de las personas en el trabajo.

### **2.3.3. Dimensiones del clima organizacional**

#### **2.3.3.1. Comunicación interna**

Es el nivel de comunicación o de información que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización (33). Del mismo modo, esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

#### **2.3.3.2. Reconocimiento**

Esta referido al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior (33). premiar el esfuerzo de los trabajadores, por el trabajo bien hecho, teniendo en cuenta las normas y políticas vigentes de la organización (6).

#### **2.3.3.3. Relación interpersonal en el trabajo**

Está relacionado con el tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización (33). Como la interacción de los miembros de la organización con los jefes, subordinados, trabajadores del mismo nivel y los clientes, propiciando un ambiente grato y favorable, que permita cumplir el trabajo de la mejor forma posible (6).

#### **2.3.3.4. Calidad en el trabajo**

Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante (33). Teniendo en cuenta la aplicación de normas, patrones de rendimiento que los profesionales de enfermería deben conocer y aplicar en su organización (6).

#### **2.3.3.5. Toma de decisiones**

La toma de decisiones, analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos (33). Evalúa la

información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los profesionales de enfermería en este proceso.

#### **2.3.3.6. Entorno físico**

Son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad (34).

#### **2.3.3.7. Objetivo de la institución**

Respecto a los objetivos de la institución, todos los integrantes de la organización, deben de enfocarse en cumplir con los principales objetivos de la institución, siguiendo las respectivas normas, reglas, y visiones de la organización cubriendo las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea (33).

#### **2.3.3.8. Compromiso**

Todos los profesionales de enfermería, deben de comprometerse con los regimientos de la organización, y llevar una relación laboral satisfactoria,

por ello los empleados con líderes más tolerantes, considerados y, comprometidos realizan sus deberes de manera satisfactoria (8).

#### **2.3.3.9. Adaptación al cambio**

La adaptación al cambio cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas; por ello, los profesionales de enfermería, también deben de adaptarse a ese cambio, y superarlo, para encaminar a la organización a una superación constante (33).

#### **2.3.3.10. Delegación de actividades y funciones**

En cuanto a la delegación de actividades y funciones, hace referencia a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias (33).

#### **2.3.3.11. Coordinación externa**

La coordinación externa, labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento donde labora, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular (15).

### **2.3.3.12. Eficiencia en la productividad**

Se refiere a los métodos de los profesionales de enfermería en general, que buscan el mejoramiento, donde las variaciones en la calidad de la atención, puede ser al clima organizacional del profesional de enfermería (15).

## **2.4. Bases conceptuales: satisfacción laboral del servicio de emergencia**

### **2.4.1. Definición de satisfacción**

Según el diccionario de la Lengua Española (35), el término satisfacción es entendida como “Acción de satisfacer”; “Gusto, placer, contento”; “Realización del deseo o gusto”. Del mismo modo Mendez, Urgiles (36), resaltan que la satisfacción es entendida también, como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado.

En el mismo contexto la satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. La actitud que está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio entorno (37).

### **2.4.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral, siguiendo la definición dada por Locke (38), se entiende como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de

los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Werther, Keith, Mejía, Núñez (39), sostienen que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

Según Kolb, Rubin, McIntyre (40), la satisfacción laboral, es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

### **2.4.3. Dimensiones de la satisfacción laboral**

#### **2.4.3.1. Relación con sus superiores**

La interrelación con los compañeros da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos, con la participación de los demás profesionales asistenciales. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores

desempeños en el puesto, ser más exitosos en el trabajo y esto les generará mayor satisfacción (8).

#### **2.4.3.2. Condiciones físicas en el trabajo**

Está relacionado al contexto laboral que puede afectar la satisfacción del empleado en el trabajo, de tal manera que un reto moderado como el trabajo actual causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación (8).

#### **2.4.3.3. Participación en las decisiones**

A los profesionales de la salud les interesa su ambiente de trabajo, en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Por ello la participación de sus experiencias en las decisiones es relevante, ya que crea un ambiente cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán una mayor satisfacción (8).

#### **2.4.3.4. Satisfacción con su trabajo**

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral (41).

La satisfacción con su trabajo, se refiere al desempeño laboral y se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece el desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para así generar bienes y servicios (8).

#### **2.4.3.5. Reconocimiento**

Es el factor menos satisfactorio para el personal asistencial; una adecuada formación, implica mayor reconocimiento, y a su vez, un espacio profesional delimitado y propio, que conlleva un aumento de la autonomía y reconocimiento laboral (8). Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rumbo también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

## **CAPÍTULO II**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ámbito del estudio**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano”, el mismo que se encuentra ubicado en la provincia y departamento de Huánuco; situado entre los jirones: Constitución y Hermilio Valdizán (cuadra 9). Dicho Hospital brinda atención durante las 24 horas del día, y tiene una capacidad de 150 camas hospitalarias, cuenta con los servicios de Hospitalización (medicina, cirugía, pediatría, neonatología, gineco-obstetricia, emergencia, UCI, etc.); consultorios externos, estrategias Sanitarias como: Inmunizaciones, CRED, IRA, EDA, TBC, Targa, Procets, Prevención de HTA, Diabetes melitus y cáncer, en los cuales son atendidos por profesionales y técnicos de la salud capacitados para el cuidado del paciente familia y comunidad. El Servicio de Emergencia brinda atención a los usuarios con problemas de salud que ponen en riesgo su vida durante 24 horas al día, en turnos de tardes, mañana y noche. Tiene una capacidad de 12 camas y en el laboran 18 enfermeras, 10 técnicos y médicos de las diferentes especialidades, además de otros integrantes del equipo de salud, según una programación mensual establecida por la dirección de personal de la institución. Los usuarios que aquí se atienden son de la ciudad

de Huánuco así como de los distritos y provincias aledañas, por ser un hospital referencial y el de mayor complejidad a nivel del departamento de Huánuco.

### **3.2. Población muestral**

Para la presente investigación se consideró a 28 personales de enfermería que está conformado por 18 enfermeros (as) y 10 técnicos de enfermería, que laboran en el servicio de emergencia. La técnica de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, ya que no todo el personal de enfermería, puede formar parte del estudio. Solo nos interesó trabajar con el personal del servicio de emergencia. Para una adecuada selección de la misma, se tuvo en cuenta los siguientes criterios.

#### **a) Criterios de inclusión:**

- Personal de enfermería que se encontró laborando en el periodo en que se llevó a cabo la recolección de datos.
- Personal de enfermería que firmó el consentimiento informado

#### **b) Criterios de exclusión:**

- Personal de enfermería que no trabajó en el servicio de Emergencia y que no deseó participar en el estudio.
- Personal de enfermería que se encontró de vacaciones u otro tipo de licencia durante el periodo en que se llevó a cabo la recolección de datos.

- Personal de enfermería que no firmó el consentimiento informado.

**Unidad de información**

Personal de enfermería

**Unidad de análisis**

Personal de enfermería

**Unidad de muestreo**

Personal de enfermería

**Marco muestral**

Rol de turnos del servicio de emergencia.

**Tipo de muestreo**

El muestreo fue el no probabilístico.

**3.3. Nivel y tipo de estudio**

El nivel de estudio, fue un estudio relacional, ya que se trató de explicar la relación de las variables propuestas. El tipo de estudio fue:

**a) SEGÚN SU TENDENCIA**

La investigación fue de tipo CUANTITATIVA ya que se usaron métodos estadísticos para la comprobación de la hipótesis

**b) SEGÚN EL TIEMPO DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS**

La Investigación fue PROSPECTIVO, porque el estudio se realizó desde el momento de la recolección de los datos hacia adelante conforme fueron ocurriendo los hechos.

**c) SEGÚN EL PERIODO Y SECUENCIA**

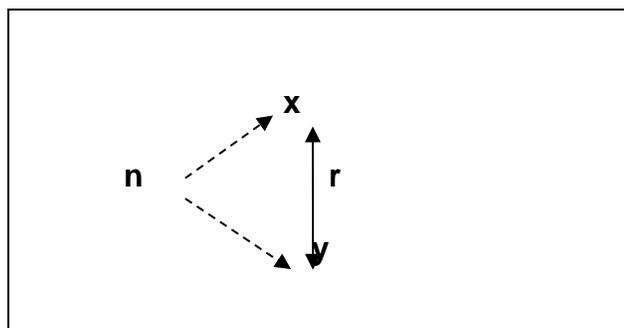
Fue un estudio TRANSVERSAL, ya que los datos se recolectaron en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

**d) SEGÚN EL ANALISIS Y ALCANCE DE LOS RESULTADOS**

El estudio fue analítico, puesto que se tuvo que estudiar dos variables.

**3.4. Diseño de estudio**

El diseño del estudio fue el CORRELACIONAL; porque se establecieron una relación entre ambas variables.



Dónde:

**n** = muestra de estudio

**x** = variable: Clima Organizacional

**y** = variable: satisfacción del personal.

**r** = relación bidireccional de las variables

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta.

#### **3.5.2. Instrumentos de medición**

Los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

- **Guía de las características generales de la muestra en estudio (anexo 01).** Este instrumento consta de 11 ítems, de los cuales se establecieron 5 dimensiones: características demográficas, sociales, laboral y de formación académica.
- **Escala del clima organizacional (anexo 02).** Este instrumento fue adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado por Rebeco, en el 2001). Consta de 12 dimensiones y 76 ítems. Esta escala mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo =5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en

desacuerdo =1). La valoración final considera un clima bueno, regular y deficiente.

<b>Clima organizacional</b>	<b>Tipo de clima organizacional</b>
	1. Comunicación interna
	2. Reconocimiento
	3. Relaciones interpersonales en el trabajo
	4. Calidad en el trabajo
	5. Toma decisiones
	6. Entorno físico
	7. Objetivo de la institución
	8. Compromiso
	9. Adaptación al cambio
	10. Delegación de actividades y funciones
	11. Coordinación externa
12. Eficiencia en la productividad	

- **Escala de la satisfacción laboral (anexo 03).** Este fue elaborado por Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia. Tiene una estructura de cinco secciones y un total 19 ítems. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta de Likert de siete puntos (desde Muy satis-fecho = 7 a Muy insatisfecho = 1). La valoración final comprende una satisfacción elevada, moderada y baja.

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
	Relación con sus superiores
	Condiciones físicas en el trabajo
	Participación en las decisiones
	Trabajo
Reconocimiento	

### 3.5.3. Validez de los instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de medición, fueron sometidos a la revisión de expertos y jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo

considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvo en cuenta los criterios de pertinencia, suficiencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia.

Los expertos y jueces revisores fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio (expertos en gestión de recursos humanos). Se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces y expertos hicieron llegar algunas recomendaciones de mejora de los instrumentos de medición.

Para determinar la consistencia interna de la escala del clima organizacional, se aplicó la prueba alfa de Crombach, siendo los resultados los siguientes:

<b>Ítems de la escala del clima organizacional</b>	<b>Valor alfa</b>
<b>I. Comunicación interna</b>	0,943
<b>II. Reconocimiento</b>	0,907
<b>III. Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	0,893
<b>IV. Calidad en el trabajo</b>	0,88
<b>V. Toma de decisiones</b>	0, 881
<b>VI. Entorno físico</b>	0, 83
<b>VII. Objetivo de la institución</b>	0, 93
<b>VIII. Compromiso</b>	0, 81
<b>IX. Adaptación al cambio</b>	0, 79
<b>X. Delegación de actividades y funciones</b>	0, 831
<b>XI. Coordinación externa</b>	0, 814
<b>XII. Eficiencia en la productividad</b>	0, 588

La confiabilidad de los reactivos de la escala de satisfacción laboral mostró los siguientes resultados:

<b>Ítems de la escala de la satisfacción laboral</b>	<b>Valor alfa</b>
<b>I. Satisfacción en la relación con sus superiores</b>	0, 876
<b>II. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</b>	0, 866
<b>III. Satisfacción con la participación en las decisiones</b>	0, 878
<b>IV. Satisfacción con su trabajo</b>	0, 815

<b>V. Satisfacción en el reconocimiento</b>	
	0,737

### 3.5.4. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

- Solicitar permiso a la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, mediante solicitud presentada a través de la dirección.
- Coordinar con Jefa del departamento de enfermería y la Jefa de enfermeras del servicio de emergencia-
- Solicitar el consentimiento informado a cada participante
- Aplicación de los instrumentos de medición
- Procesamiento de datos.
- Tabulación respectiva y elaboración de los cuadros estadísticos
- Análisis e interpretación de los datos
- Elaboración del informe final.

### 3.6. Tabulación y análisis de datos

En primer lugar, se realizó la revisión de los datos, donde se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos que se utilizó; asimismo, se hizo el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias. Seguido a ello, se efectuó la codificación de los datos, de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos respectivos según las variables del estudio. Después de

ello, se llevó a cabo la clasificación de los datos de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Finalmente, se presentaron los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

**Análisis descriptivo.** Se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables numéricas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras para facilitar la comprensión, en cada caso se trató de generar el estímulo visual sea simple, resaltante y fácilmente comprensible.

**Análisis inferencial.** Se consideró el análisis bivariado a nivel categórico entre todas las variables (las variables numéricas fueron categorizadas de acuerdo a estándares conocidos y aprobados), con ello se pudo aplicar la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall, para variables categóricas y ordinales; teniendo en cuenta el valor de la significancia estadística  $p \leq 0,05$ , con el 95% de confianza para determinar la relación que existe entre las variables. El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

### **3.7. Aspectos éticos de la investigación**

La presente investigación se establece en base a los preceptos del Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Enfermeros del Perú. Por tanto, se tomó en consideración los siguientes aspectos:

El respeto a la confidencialidad de los datos, confiriéndole seguridad, así como reserva a la información obtenida acerca de los sujetos con respecto a las variables medidas en ellos. En este sentido, los datos reportados por los sujetos están exceptos de identificación personal, lo cual resalta la condición de anonimato.

Las investigadoras asumieron la responsabilidad de todos los aspectos de la investigación, por ende; fueron los responsables de responder todas las inquietudes e interrogantes que puedan presentarse. Además, las investigadoras se cercioraron de que cada uno de los participantes se encuentre libre de coacción indicando el carácter voluntario de su participación. Se remarcó el empleo de los siguientes principios (ver anexo 05):

- **Beneficencia:** esta investigación será de beneficio para los usuarios externos, para que más adelante se implementen programas de mejoras en la mejora de la calidad de vida laboral del enfermero.
- **No maleficencia:** no se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes, ya que el estudio fue no observacional.
- **Autonomía:** se respetó este principio, ya que se les explicó que podían retirarse en el momento que lo desearan la participación voluntaria de la muestra fue.

### CAPÍTULO III

#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1. Características demográficas del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

Característica demográficas	n= 28	
	fi	%
<b>Grupo de edad</b>		
Adulto joven (20-39)	9	32,1
Adulto medio (40-49)	10	35,7
Adulto maduro (50-59)	6	21,4
Adulto mayor (60-62)	3	10,7
<b>Género</b>		
Masculino	10	35,7
Femenino	18	64,3

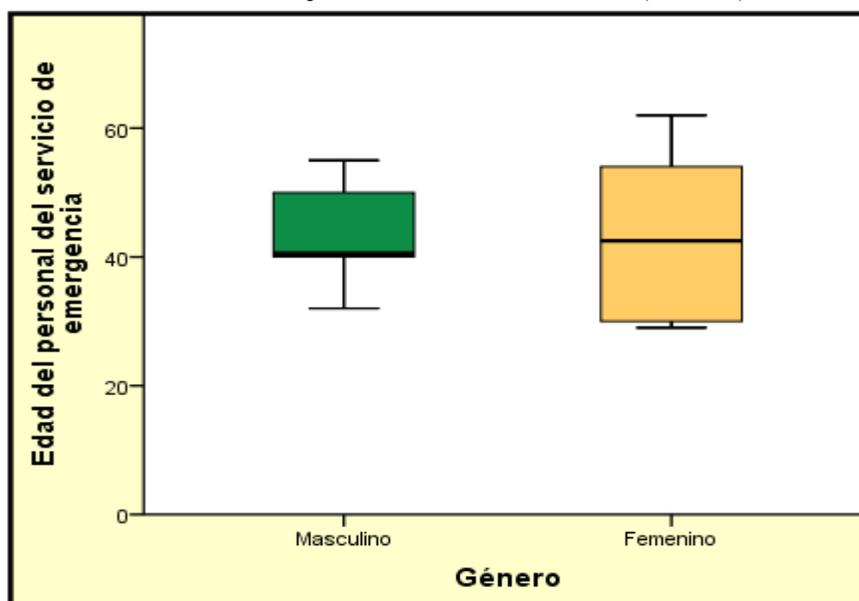
Fuente. Guía de encuesta de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 02).

En esta tabla se observa las características demográficas del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, en el cual la tercera parte [35,7% (10)] de ellos pertenecieron al grupo de adultos medios, seguido del 32,1% (9) de adultos jóvenes de entre 20 a 39 años. Mientras tanto, el 64,3% (18) de la muestra en estudio fueron féminas, frente al 35,7% (10) del género masculino.

**Tabla 2. Promedio de edad del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

Género	x	Mediana (Q2)	DE	Min.	Max	Moda
Masculino	44,2	40,5	7,74	32	55	40
Femenino	43,3	42,5	11,82	29	62	30

Fuente. Guía de encuesta de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 02).



**Figura 1. Representación gráfica del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

La tabla 2 y figura 1 se visualiza el promedio de edad del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, se evidenció que en el género masculino la edad tanto mínima como máxima fueron 32 y 55 años respectivamente, con un promedio alrededor de 41 años (DE= 7,74); mientras que en el género femenino la edad mínima fue 29 años y la máxima 62 años, con una media alrededor de 43 años con una desviación estándar de 11,82.

**Tabla 3. Características sociales del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

Característica sociales	n= 28	
	fi	%
<b>Estado civil</b>		
Casado (a)	9	32,1
Conviviente	13	46,4
Soltero (a)	3	10,7
Divorciado (a)	3	10,7
<b>Religión que profesa</b>		
Católico (a)	22	78,6
Evangélico (a)	6	21,4

Fuente. Guía de encuesta de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 02).

En la presente tabla sobre las características sociales del personal que labora en el servicio de emergencia, se aprecia que alrededor del 46,4% (13) son convivientes, seguido del 32,1% (9) que fueron casados (as).

Así mismo la religión que profesa el 78,6% (22) es el catolicismo, frente al 21,4% (6) del personal que profesan la religión evangélica.

**Tabla 4. Características académicas y laborales del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

Característica académicas y laborales	n= 28	
	fi	%
<b>Grado instrucción</b>		
Técnico en enfermería	16	57,1
Licenciado en enfermería	6	21,4
Enfermero especialista	4	14,3
Magister	2	7,1
<b>Tiempo que lleva trabajando en el hospital</b>		
De 11 a 20 años	16	57,2
De 21 a 30 años	6	21,4
De 31 a más años	6	21,4
<b>Tiempo que lleva trabajando en el servicio</b>		
De 1 a 10 años	21	74,6
De 11 a 20 años	4	14,2
De 21 a más años	3	10,7
<b>Condición laboral</b>		
Contratado (a)	15	53,6
Nombrado (a)	13	46,4
<b>Capacitación respecto a clima organizacional en el último año</b>		
Si	11	39,3
No	17	60,7

Fuente. Guía de encuesta de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 02).

En la presente tabla sobre las características laborales del personal del servicio de emergencia, se evidencia que el 57,1% (16) tuvieron el grado de técnico en farmacia, seguido del 21,4% (6) de licenciados en enfermería.

El 57,26% (16) de la muestra lleva de 11 a 20 años trabajando en el hospital, seguido del 21,4% (6) que lo hace de 31 años a más; en el mismo contexto las tres cuartas partes [74,6% (21)] llevan trabajando en su servicio de 1 a 10 años.

En relación a la condición laboral, más de la mitad [53,6% (15)] se encuentran contratados, mientras que el 46,4% (13) son nombrados. Por

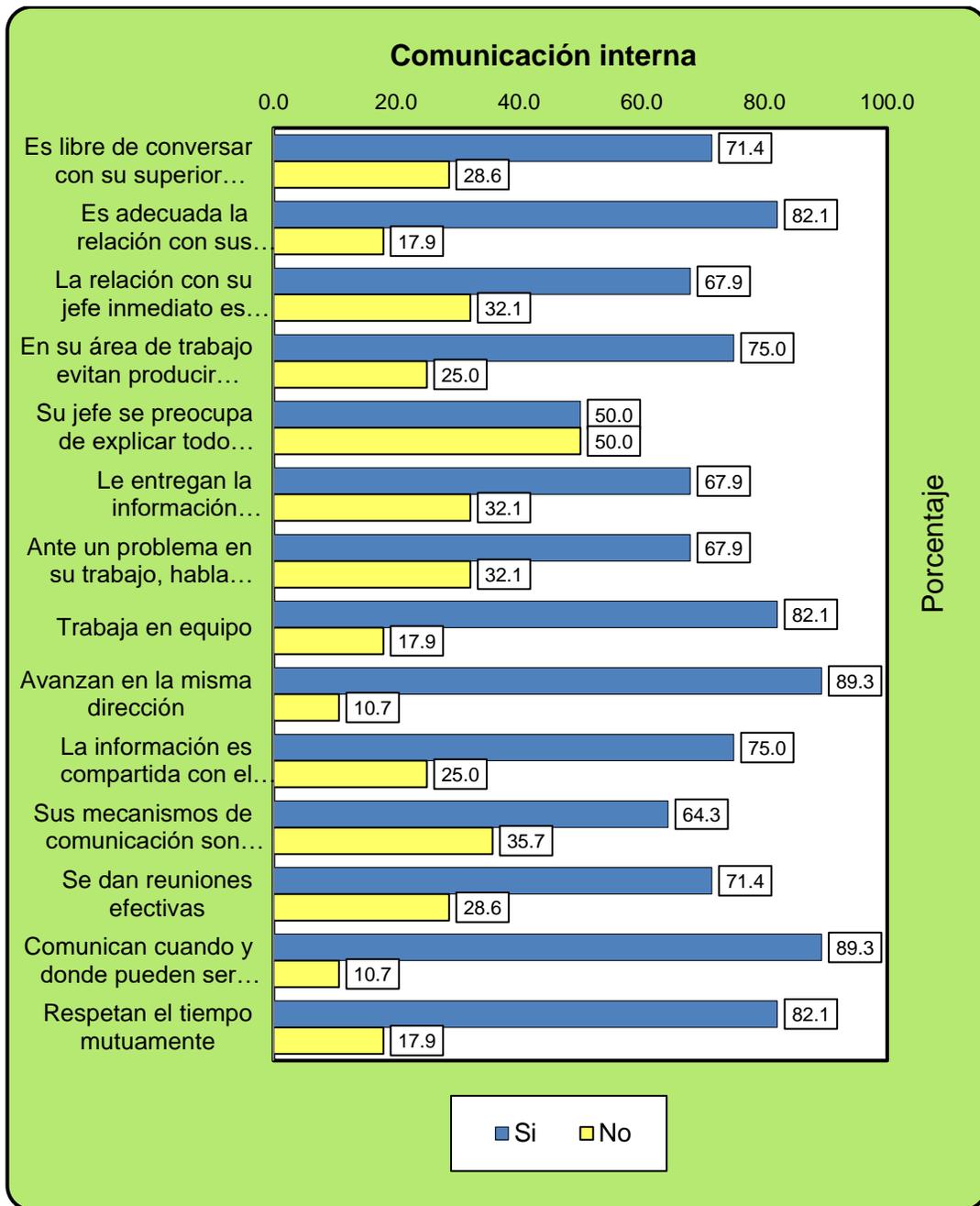
ultimo sobre la capacitación respecto a clima organizacional en el último año, el 60,7% (17) no recibieron ninguna capacitación, frente al 39,3% (11) que si lo hicieron.

## RESULTADO DESCRIPTIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Tabla 5. Descripción del clima organizacional en la dimensión: comunicación interna, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

Comunicación interna	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Es libre de conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo	20	71,4	8	28,6
Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo	23	82,1	5	17,9
La relación con su jefe inmediato es de confianza y apoyo recíproco	19	67,9	9	32,1
En su área de trabajo evitan producir errores por falta de información	21	75,0	7	25,0
Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones	14	50,0	14	50,0
Le entregan la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo	19	67,9	9	32,1
Ante un problema en su trabajo, habla con su jefe en forma franca y sincera	19	67,9	9	32,1
Trabaja en equipo	23	82,1	5	17,9
Avanzan en la misma dirección	25	89,3	3	10,7
La información es compartida con el resto del equipo de trabajo	21	75,0	7	25,0
Sus mecanismos de comunicación son adecuados	18	64,3	10	35,7
Se dan reuniones efectivas	20	71,4	8	28,6
Comunican cuando y donde pueden ser localizados	25	89,3	3	10,7
Respetan el tiempo mutuamente	23	82,1	5	17,9

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 2. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: comunicación interna, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2016**

En la tabla 5 y figura 2 sobre el clima organizacional en la dimensión: comunicación interna, del personal del servicio de emergencia, se evidencia

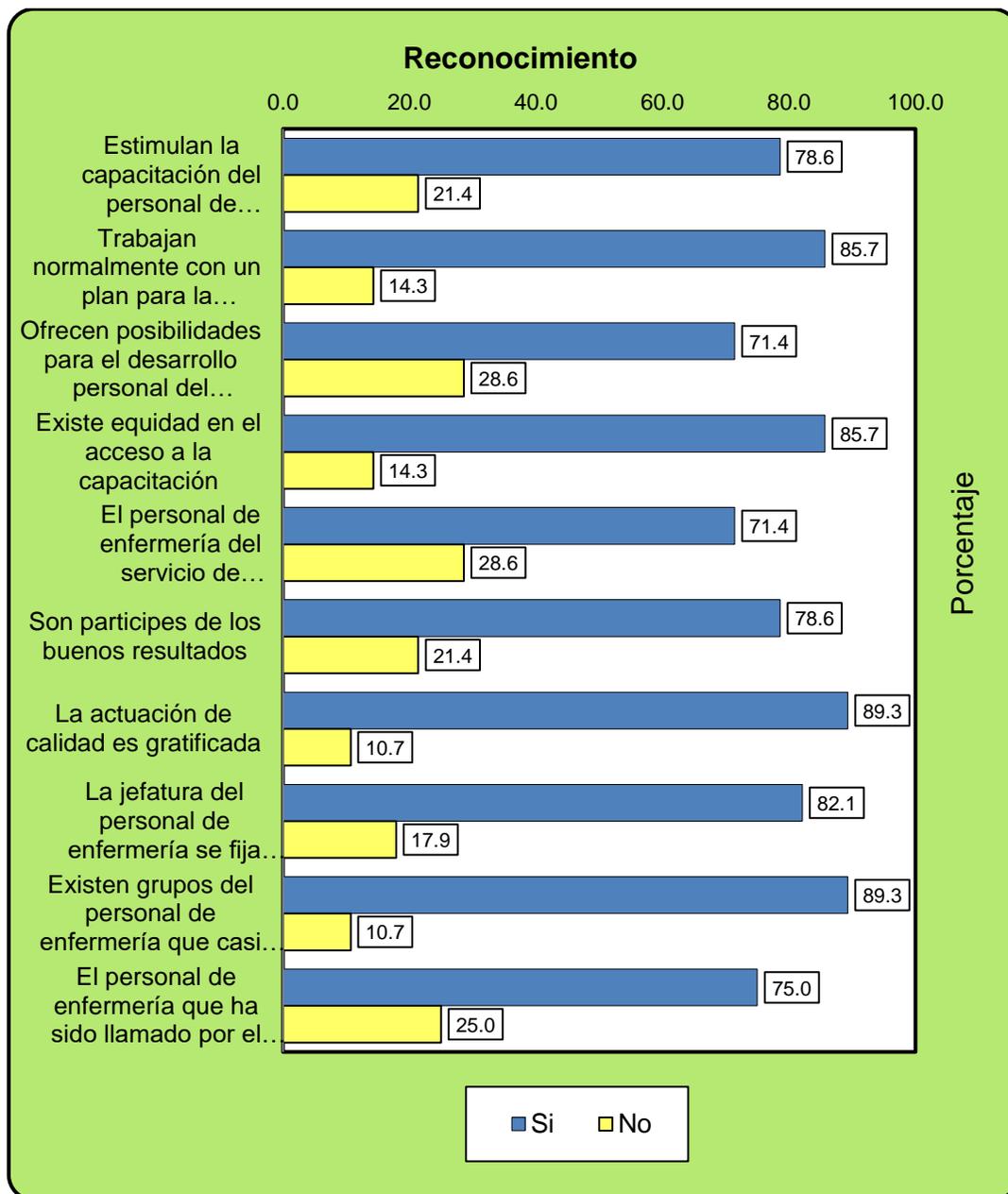
que el 89,3% (25) de la muestra avanzan en la misma dirección y comunican cuando y donde pueden ser localizados, respectivamente.

Por otro lado la mitad [50,0% (14)] afirmaron que su jefe no se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones, seguido del 35,7% (10) donde sus mecanismos de comunicación son inadecuados.

**Tabla 6. Descripción del clima organizacional en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Reconocimiento	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Estimulan la capacitación del personal de enfermería	22	78,6	6	21,4
Trabajan normalmente con un plan para la capacitación del personal de enfermería	24	85,7	4	14,3
Ofrecen posibilidades para el desarrollo personal del personal de enfermería	20	71,4	8	28,6
Existe equidad en el acceso a la capacitación	24	85,7	4	14,3
El personal de enfermería del servicio de emergencia son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos	20	71,4	8	28,6
Son partícipes de los buenos resultados	22	78,6	6	21,4
La actuación de calidad es gratificada	25	89,3	3	10,7
La jefatura del personal de enfermería se fija más en las habilidades que en sus puntos débiles	23	82,1	5	17,9
Existen grupos del personal de enfermería que casi nunca reciben atención ni reconocimiento	25	89,3	3	10,7
El personal de enfermería que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas	21	75,0	7	25,0

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 3. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En relación al clima organizacional en la dimensión: reconocimiento, del personal del servicio de emergencia, se halló que el 89,3% (25) afirmaron que

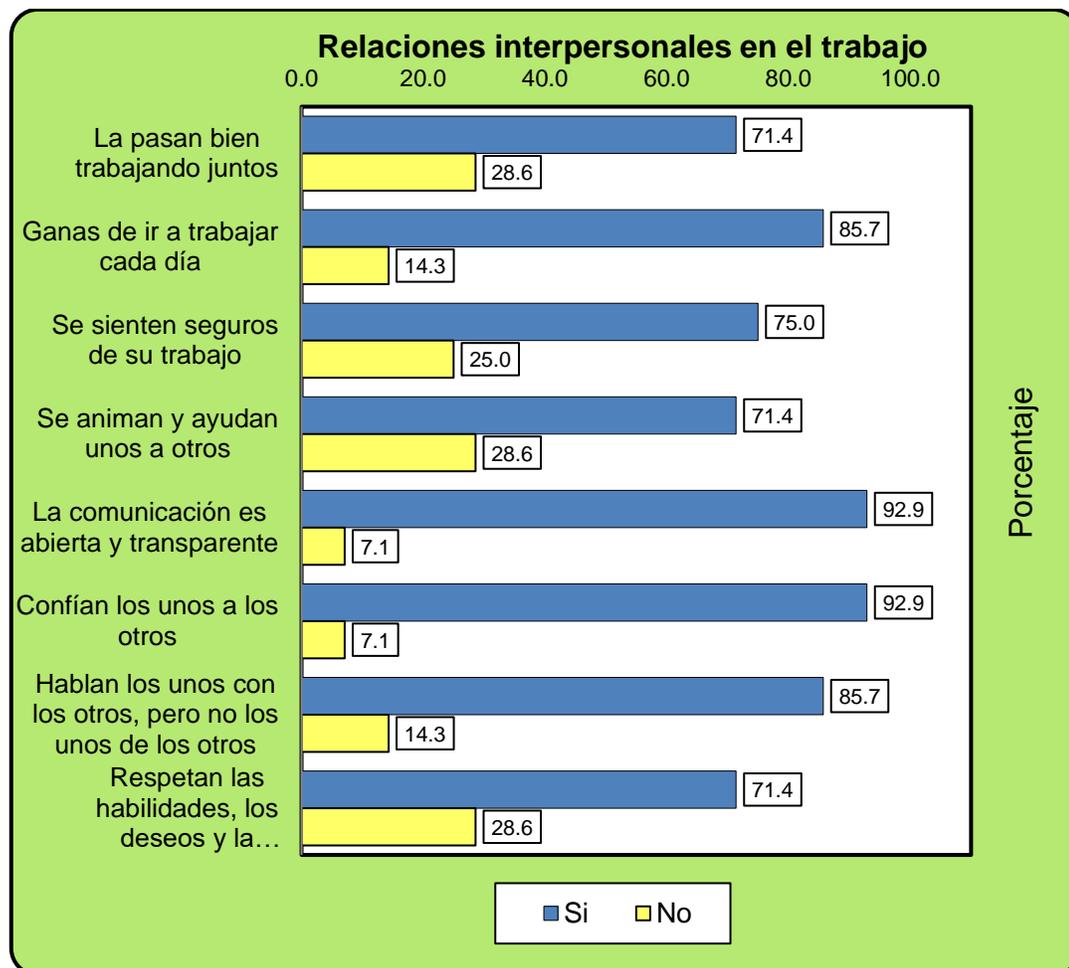
su actuación de calidad es gratificada y existen grupos del personal de enfermería que reciben atención y reconocimiento, respectivamente.

Mientras que el 28,6% (8) no ofrecen posibilidades para el desarrollo personal del personal de enfermería y no son frecuentemente elogiados, solo criticados y corregidos, respectivamente.

**Tabla 7. Descripción del clima organizacional en la dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Relaciones interpersonales en el trabajo	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
La pasan bien trabajando juntos	20	71,4	8	28,6
Ganas de ir a trabajar cada día	24	85,7	4	14,3
Se sienten seguros de su trabajo	21	75,0	7	25,0
Se animan y ayudan unos a otros	20	71,4	8	28,6
La comunicación es abierta y transparente	26	92,9	2	7,1
Confían los unos a los otros	26	92,9	2	7,1
Hablan los unos con los otros, pero no los unos de los otros	24	85,7	4	14,3
Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás	20	71,4	8	28,6

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 4. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

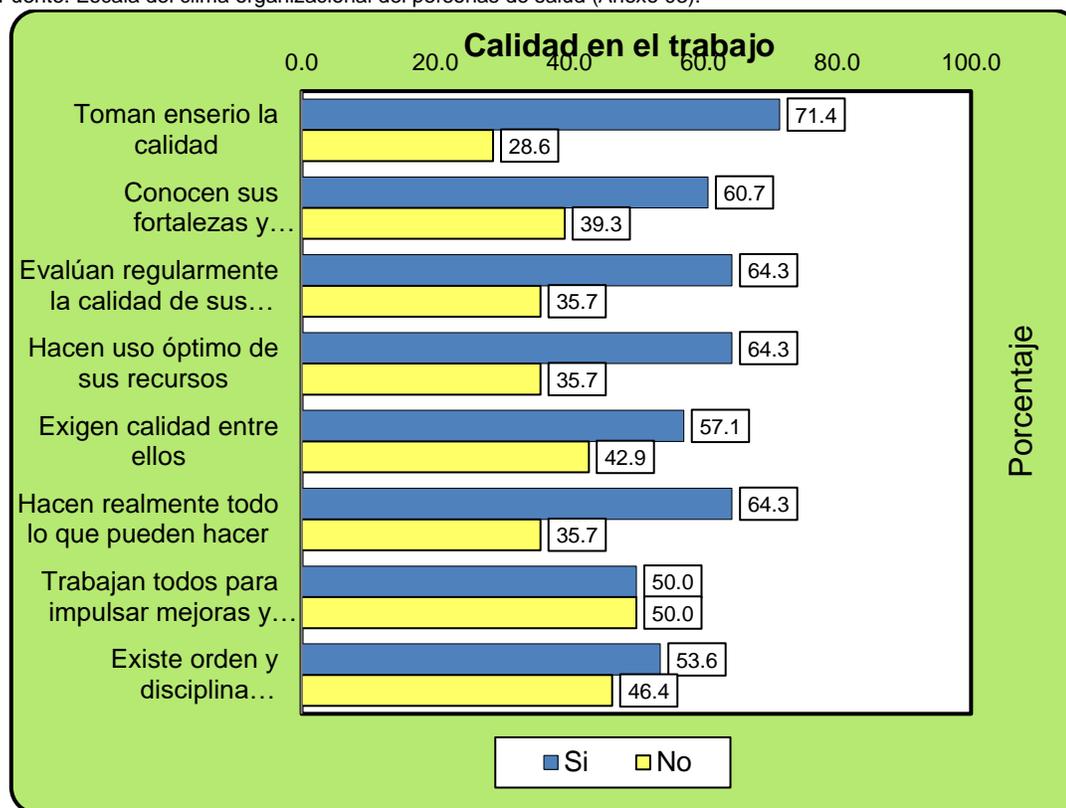
En la tabla 7 y figura 4 respecto al clima organizacional en la dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo, del personal del servicio de emergencia, se observa que una gran proporción [92,9% (26)] respectivamente, afirmaron que la comunicación es abierta y transparente y, que también confían los unos a los otros.

En otro sentido el 28,6% (8) respectivamente, no la pasan bien trabajando juntos, no se animan ni se ayudan unos a otros, y por ultimo no respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.

**Tabla 8. Descripción del clima organizacional en la dimensión: calidad en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Calidad en el trabajo	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Toman enserio la calidad	20	71,4	8	28,6
Conocen sus fortalezas y debilidades	17	60,7	11	39,3
Evalúan regularmente la calidad de sus actividades	18	64,3	10	35,7
Hacen uso óptimo de sus recursos	18	64,3	10	35,7
Exigen calidad entre ellos	16	57,1	12	42,9
Hacen realmente todo lo que pueden hacer	18	64,3	10	35,7
Trabajan todos para impulsar mejoras y desarrollar el servicio de emergencia	14	50,0	14	50,0
Existe orden y disciplina adecuados para realizar su trabajo	15	53,6	13	46,4

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 5. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: calidad en el trabajo, del personal de enfermería que**

**labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

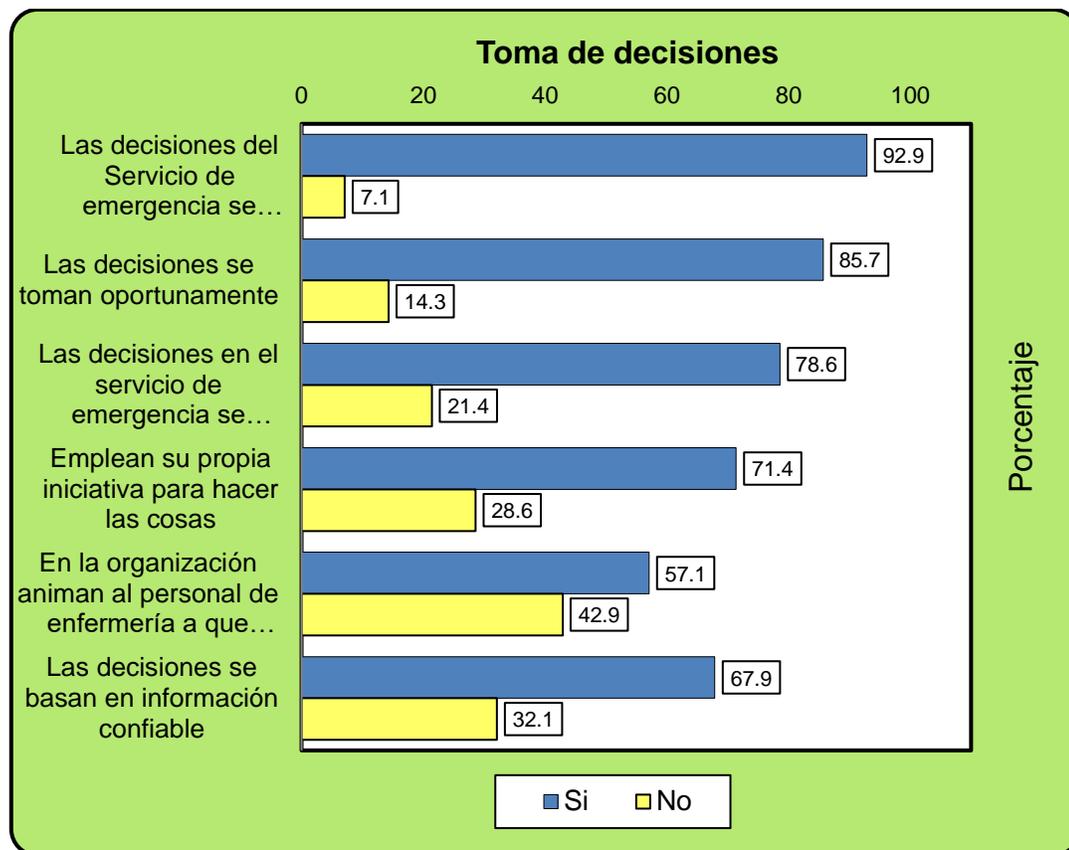
En la presente tabla y figura acerca del clima organizacional en la dimensión: calidad en el trabajo, del personal del servicio de emergencia, se evidenció que el 71,4% (20) de la muestra en estudio, toman en serio la calidad.

Por otro lado la mitad [50,0% (14)] de la muestra no trabajan todos para impulsar mejoras y desarrollar el servicio de emergencia, seguido del 46,4% (13) que existe orden y disciplina inadecuados para realizar su trabajo.

**Tabla 9. Descripción del clima organizacional en la dimensión: toma de decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Toma de decisiones	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Las decisiones del Servicio de emergencia se toman en su mismo nivel	26	92,9	2	7,1
Las decisiones se toman oportunamente	24	85,7	4	14,3
Las decisiones en el servicio de emergencia se hacen pensando en el personal de enfermería	22	78,6	6	21,4
Emplean su propia iniciativa para hacer las cosas	20	71,4	8	28,6
En la organización animan al personal de enfermería a que tomen sus propias decisiones	16	57,1	12	42,9
Las decisiones se basan en información confiable	19	67,9	9	32,1

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 6. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: toma de decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

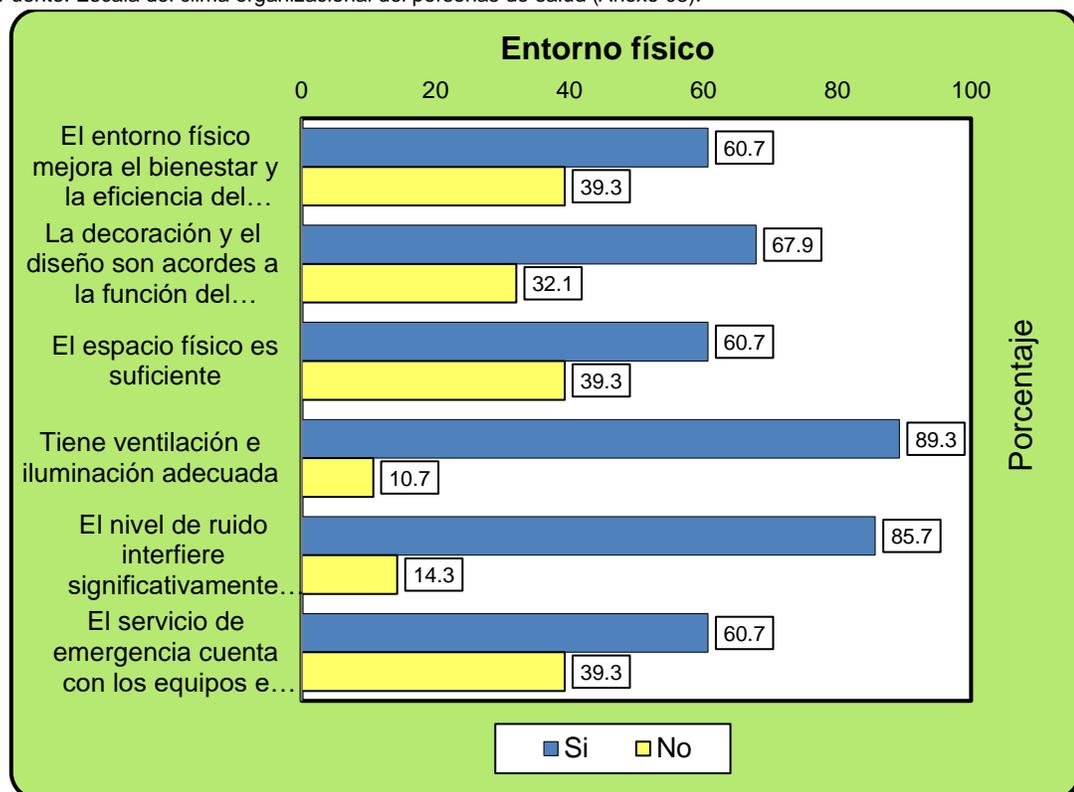
Respecto al clima organizacional en la dimensión: toma de decisiones, del personal del servicio de emergencia, se aprecia que el 92,9% (26) afirman que las decisiones del servicio de emergencia se toman en su mismo nivel, seguido del 85,7% (24) que las decisiones se toman oportunamente.

Mientras que el 42,9% (12) de la muestra, refirieron que en la organización no animan al personal de enfermería a que tomen sus propias decisiones.

**Tabla 10. Descripción del clima organizacional en la dimensión: entorno físico, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Entorno físico	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia del servicio de emergencia	17	60,7	11	39,3
La decoración y el diseño son acordes a la función del servicio de emergencia	19	67,9	9	32,1
El espacio físico es suficiente	17	60,7	11	39,3
Tiene ventilación e iluminación adecuada	25	89,3	3	10,7
El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de las funciones	24	85,7	4	14,3
El servicio de emergencia cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones	17	60,7	11	39,3

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



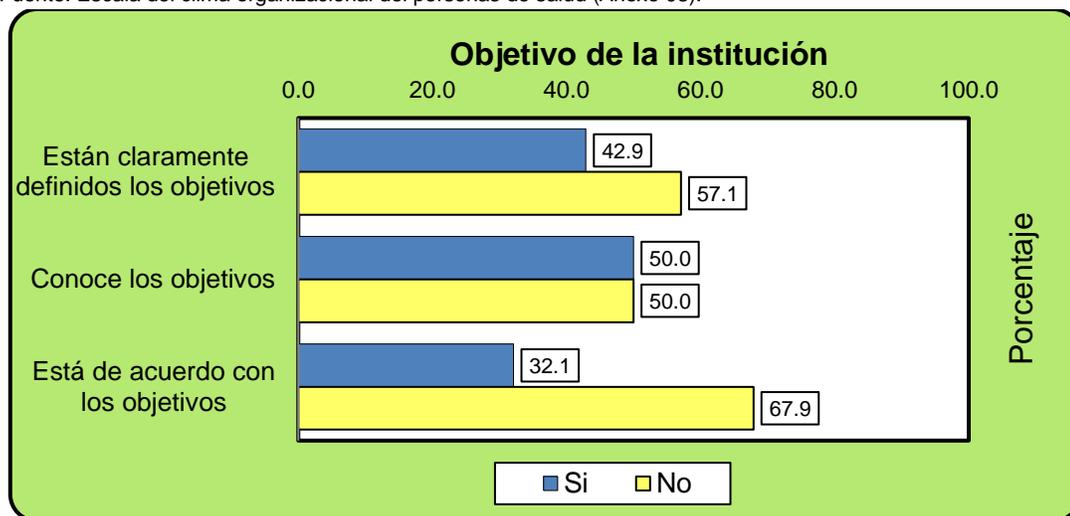
**Figura 7. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: entorno físico, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En la tabla 10 y figura 7 sobre el clima organizacional en la dimensión: entorno físico, del personal del servicio de emergencia, se halló que el 89,3% (25) tiene ventilación e iluminación adecuada. En otro sentido el 39,3% (11) respectivamente, refirieron que el entorno físico no mejora el bienestar y la eficiencia del servicio de emergencia, el espacio físico es insuficiente y, el servicio de emergencia no cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

**Tabla 11. Descripción del clima organizacional en la dimensión: objetivo de la institución, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Objetivo de la institución	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Están claramente definidos los objetivos	12	42,9	16	57,1
Conoce los objetivos	14	50,0	14	50,0
Está de acuerdo con los objetivos	9	32,1	19	67,9

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



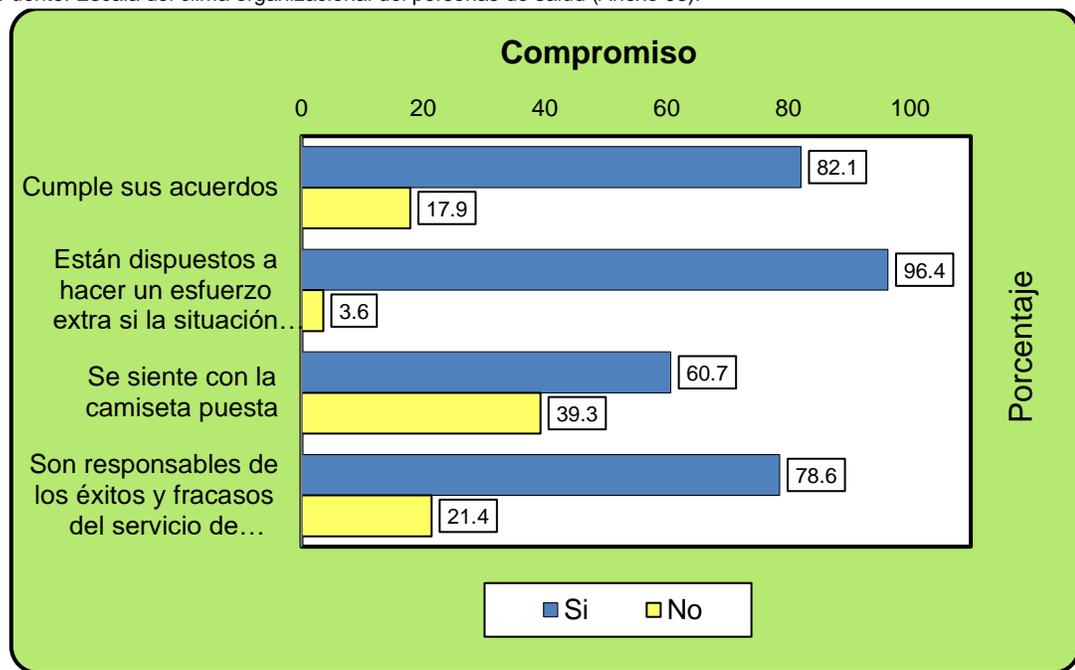
**Figura 8. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: objetivo de la institución, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En cuanto al clima organizacional en la dimensión: objetivo de la institución, del personal del servicio de emergencia, se evidenció que en igual proporción [50,0% (14)] la muestra, conocen y desconocen los objetivos de la institución.

**Tabla 12. Descripción del clima organizacional en la dimensión: compromiso, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Compromiso	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Cumple sus acuerdos	23	82,1	5	17,9
Están dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige	27	96,4	1	3,6
Se siente con la camiseta puesta	17	60,7	11	39,3
Son responsables de los éxitos y fracasos del servicio de emergencia	22	78,6	6	21,4

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 9. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: compromiso, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

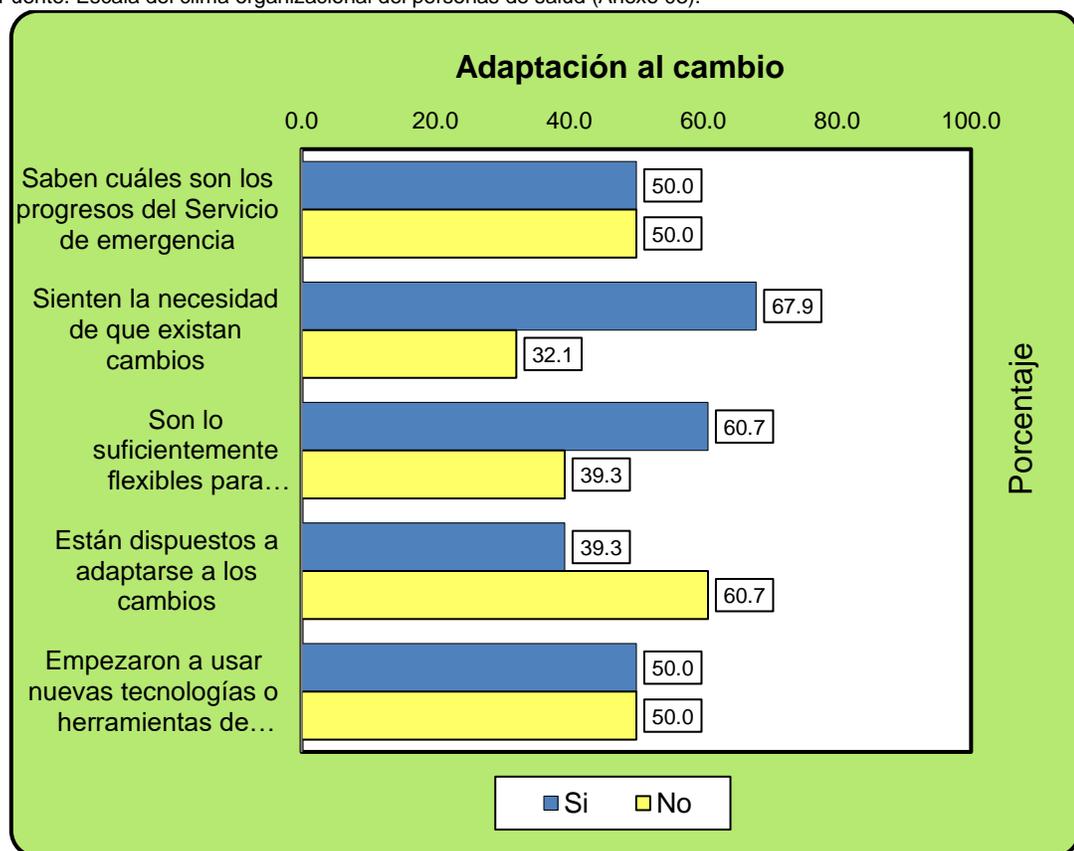
En la presente tabla y figura acerca del clima organizacional en la dimensión: compromiso, del personal del servicio de emergencia, se aprecia

que el 96,4% (27) están dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige. Por otro lado el 39,3% (11) no se siente con la camiseta puesta.

**Tabla 13. Descripción del clima organizacional en la dimensión: adaptación al cambio, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Adaptación al cambio	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Saben cuáles son los progresos del Servicio de emergencia	14	50,0	14	50,0
Sienten la necesidad de que existan cambios	19	67,9	9	32,1
Son lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios	17	60,7	11	39,3
Están dispuestos a adaptarse a los cambios	11	39,3	17	60,7
Empezaron a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión	14	50,0	14	50,0

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



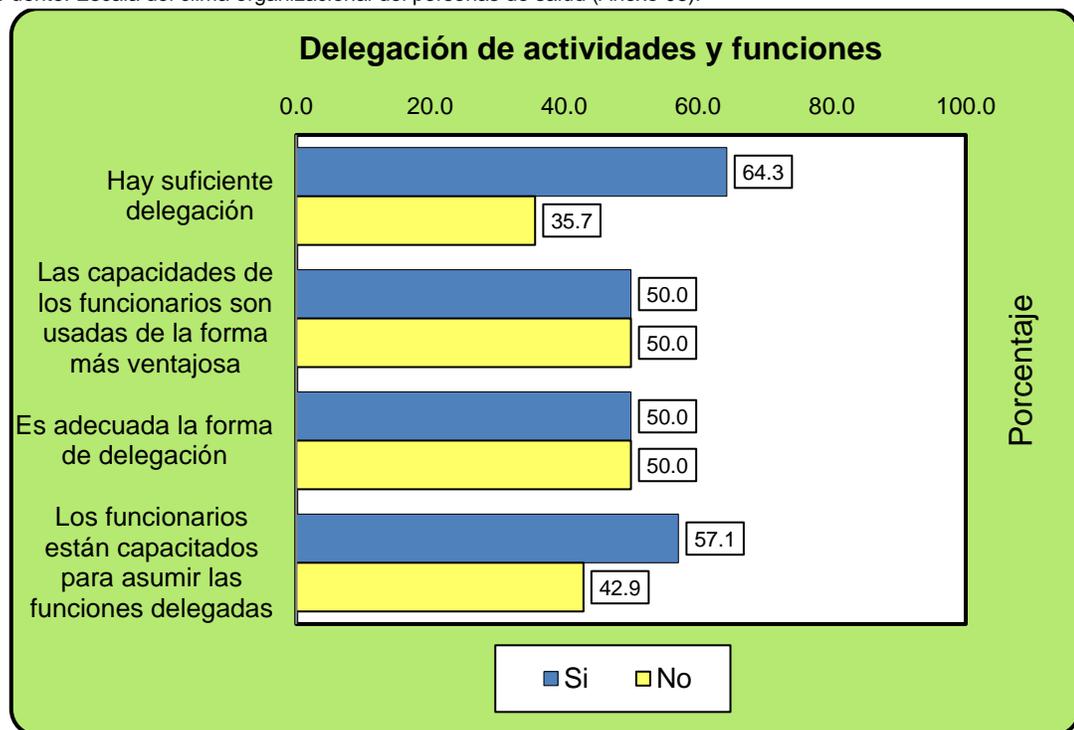
**Figura 10. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: adaptación al cambio, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Respecto a la tabla 13 y figura 10 sobre el del clima organizacional en la dimensión: adaptación al cambio, del personal del servicio de emergencia, se aprecia que el 67,9% (19) sienten la necesidad de que existan cambios. En sentido contrario el 60,7% (17) no están dispuestos a adaptarse a los cambios.

**Tabla 14. Descripción del clima organizacional en la dimensión: delegación de actividades y funciones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Delegación de actividades y funciones	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Hay suficiente delegación	18	64,3	10	35,7
Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa	14	50,0	14	50,0
Es adecuada la forma de delegación	14	50,0	14	50,0
Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas	16	57,1	12	42,9

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 11. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: delegación de actividades y funciones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

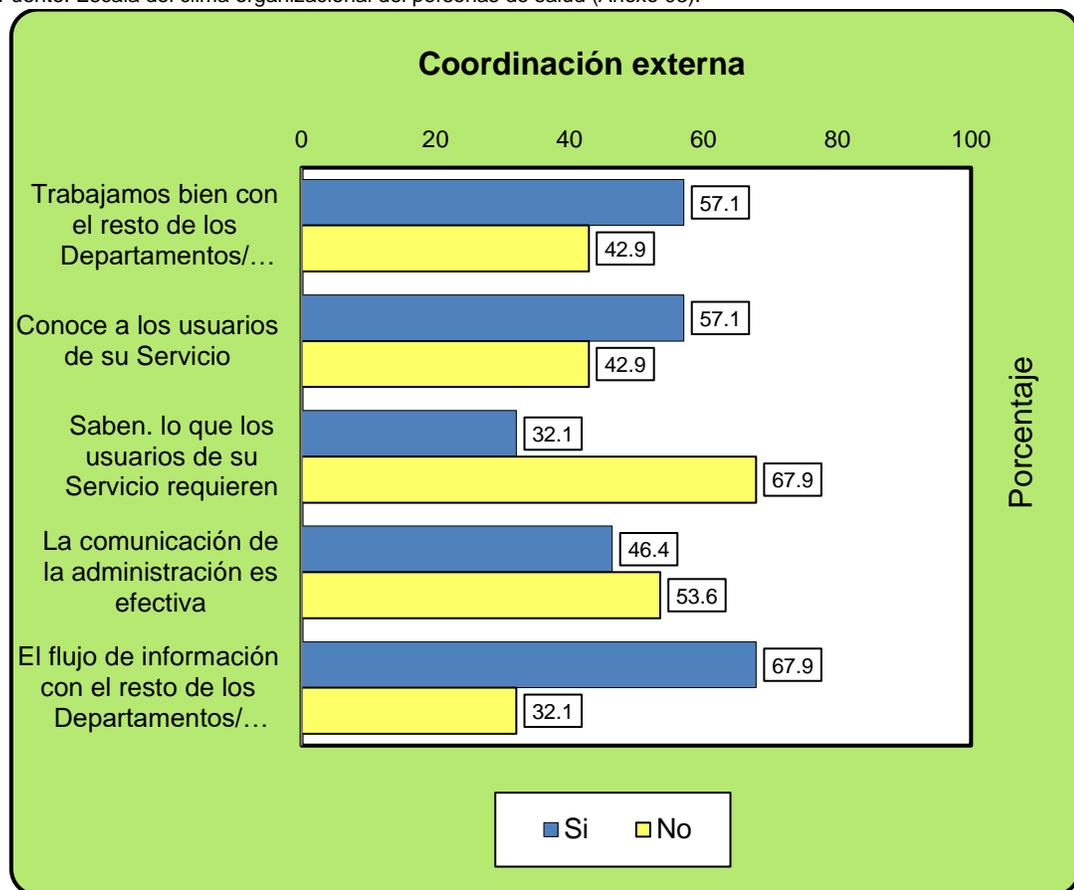
En la presente tabla y figura sobre el del clima organizacional en la dimensión: delegación de actividades y funciones, del personal del servicio de

emergencia, se evidenció que el 64,3% (18) afirmaron que hay suficiente delegación. Mientras que, la mitad [50,0% (14)] respectivamente, refirieron que las capacidades de los funcionarios no son usadas de la forma más ventajosa y que, la forma de delegación es inadecuada.

**Tabla 15. Descripción del clima organizacional en la dimensión: coordinación externa, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Coordinación externa	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades	16	57,1	12	42,9
Conoce a los usuarios de su servicio	16	57,1	12	42,9
Saben. lo que los usuarios de su Servicio requieren	9	32,1	19	67,9
La comunicación de la administración es efectiva	13	46,4	15	53,6
El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado	19	67,9	9	32,1

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



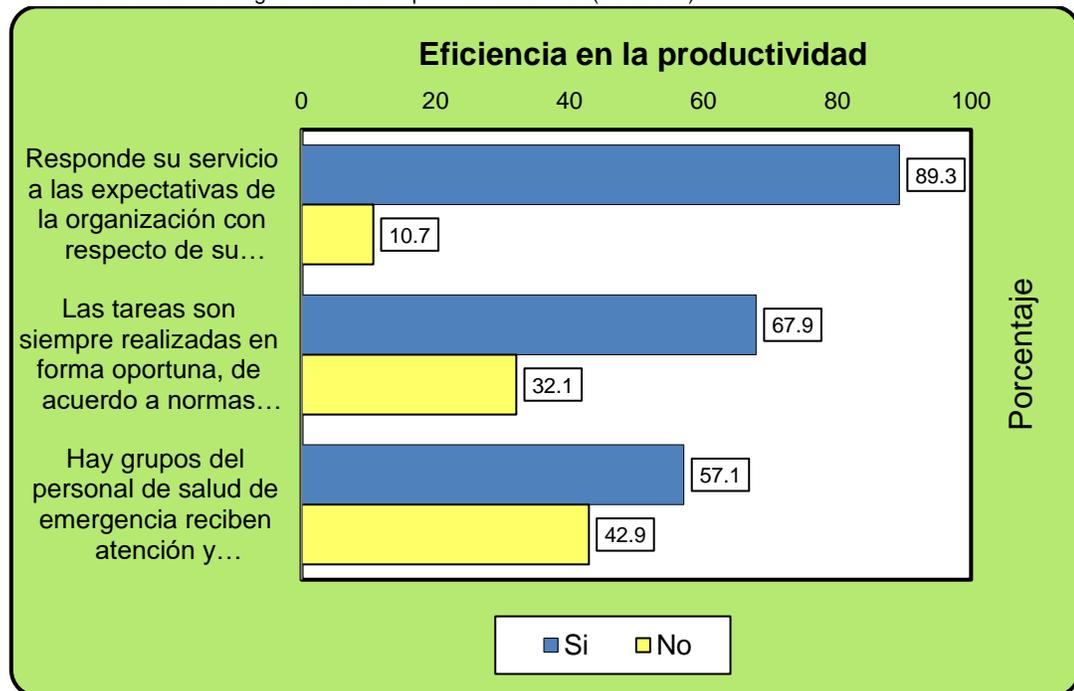
**Figura 12. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: coordinación externa, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En la presente tabla y figura respecto al clima organizacional en la dimensión: coordinación externa, del personal del servicio de emergencia, se observa que el 67,9% (19) refirieron que el flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado. Por otro lado 67,9% (19) no saben lo que los usuarios de su servicio requieren.

**Tabla 16. Descripción del clima organizacional en la dimensión: eficiencia en la productividad, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Eficiencia en la productividad	n= 28			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Responde su servicio a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad	25	89,3	3	10,7
Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos	19	67,9	9	32,1
Hay grupos del personal de salud de emergencia reciben atención y reconocimiento	16	57,1	12	42,9

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 13. Representación gráfica del clima organizacional en la dimensión: eficiencia en la productividad, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

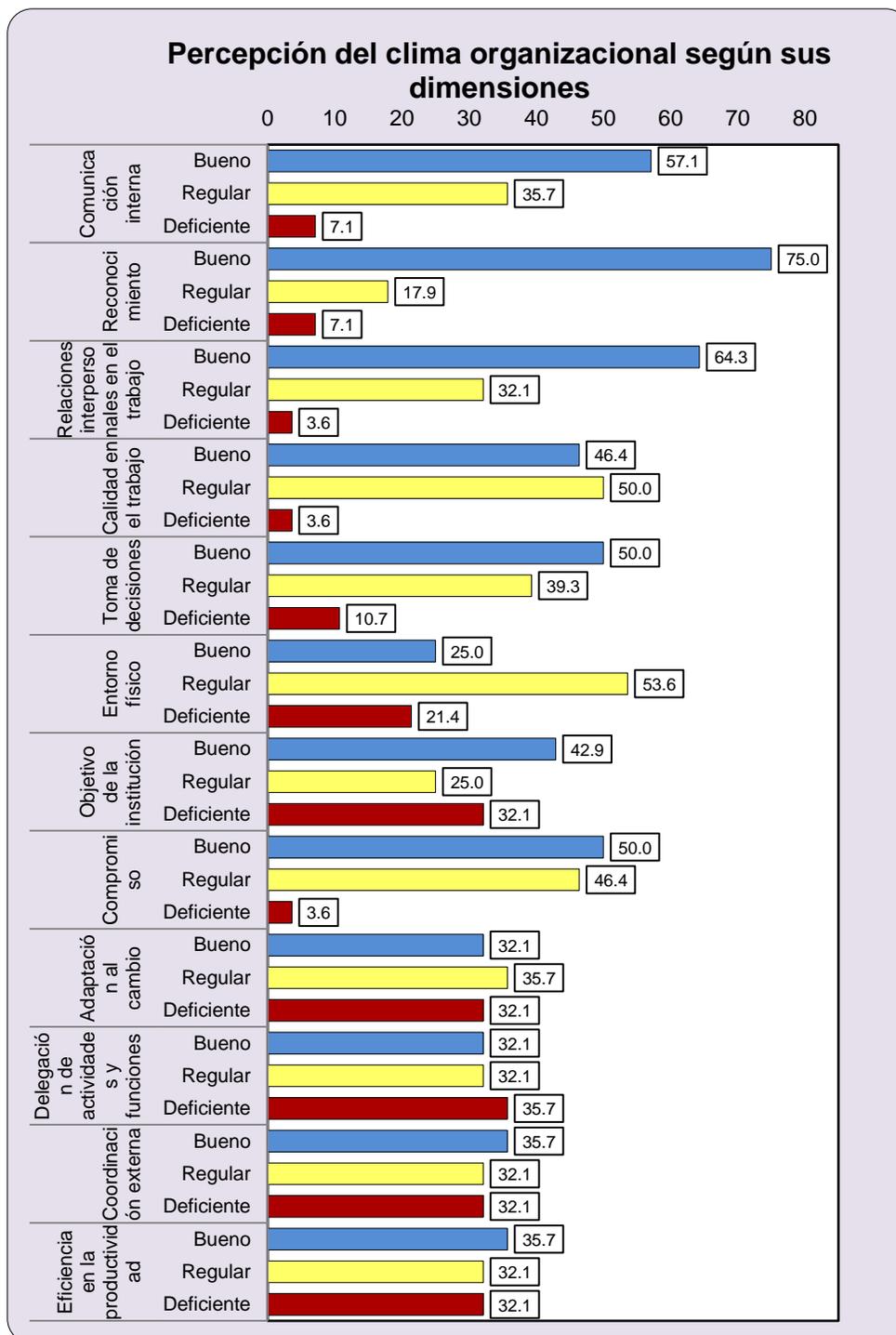
En relación al clima organizacional en la dimensión: eficiencia en la productividad, del personal del servicio de emergencia, hallaron que el 89,3%

(25) responde su servicio a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad. Mientras que el 42,9% (12) indicaron que hay grupos del personal de salud de emergencia que casi nunca reciben atención ni reconocimiento

**Tabla 17. Percepción del clima organizacional según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Dimensiones	n= 28					
	Bueno		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Comunicación interna	16	57,1	10	35,7	2	7,1
Reconocimiento	21	75,0	5	17,9	2	7,1
Relaciones interpersonales en el trabajo	18	64,3	9	32,1	1	3,6
Calidad en el trabajo	13	46,4	14	50,0	1	3,6
Toma de decisiones	14	50,0	11	39,3	3	10,7
Entorno físico	7	25,0	15	53,6	6	21,4
Objetivo de la institución	12	42,9	7	25,0	9	32,1
Compromiso	14	50,0	13	46,4	1	3,6
Adaptación al cambio	9	32,1	10	35,7	9	32,1
Delegación de actividades y funciones	9	32,1	9	32,1	10	35,7
Coordinación externa	10	35,7	9	32,1	9	32,1
Eficiencia en la productividad	10	35,7	9	32,1	9	32,1

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



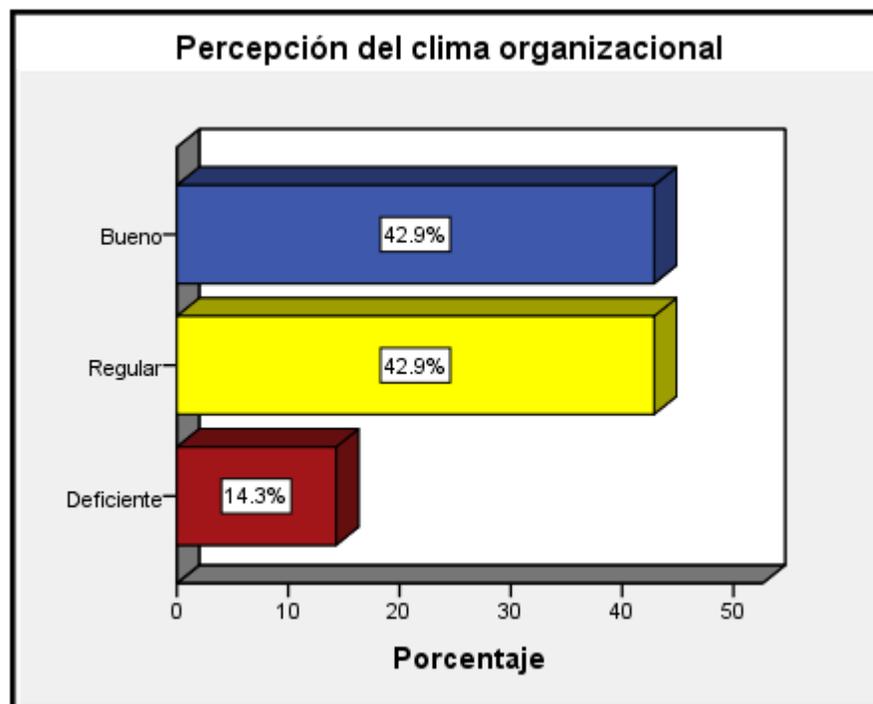
**Figura 14. Representación gráfica del clima organizacional según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

La tabla 17 y figura 14 acerca del clima organizacional según sus dimensiones, del personal del servicio de emergencia, evidenció que las tres cuartas partes [75,0% (21)] tuvieron un buen reconocimiento; en tanto, para el 53,6% (15) su entorno físico fue regular; por último, para el 35,7% (10) la delegación de actividades y funciones fue deficiente.

**Tabla 18. Percepción del clima organizacional del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción	n= 28	
	fi	%
Bueno	12	42,9
Regular	12	42,9
Deficiente	4	14,3

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03).



**Figura 15. Representación gráfica de la percepción del clima organizacional del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

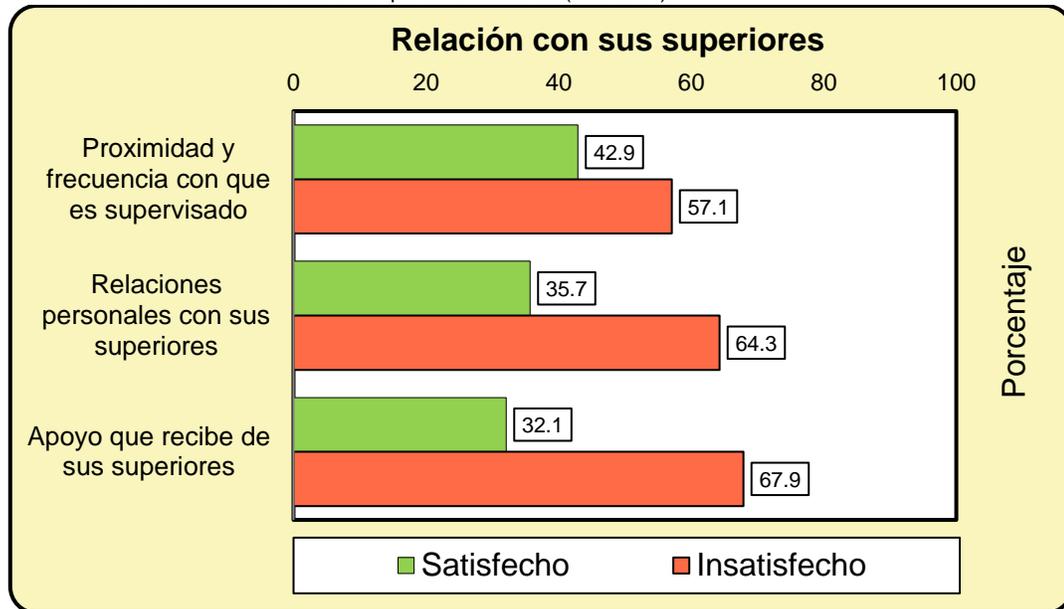
En la presente tabla y figura sobre el clima organizacional del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia que mostraron una percepción Buena y regular del clima organizacional en un 42,9% (12) respectivamente. Mientras que el 14,3% (4) percibieron un clima organizacional deficiente.

## RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA SATISFACCION LABORAL

**Tabla 19. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Relación con sus superiores	n= 28			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Proximidad y frecuencia con que es supervisado	12	42,9	16	57,1
Relaciones personales con sus superiores	10	35,7	18	64,3
Apoyo que recibe de sus superiores	9	32,1	19	67,9

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



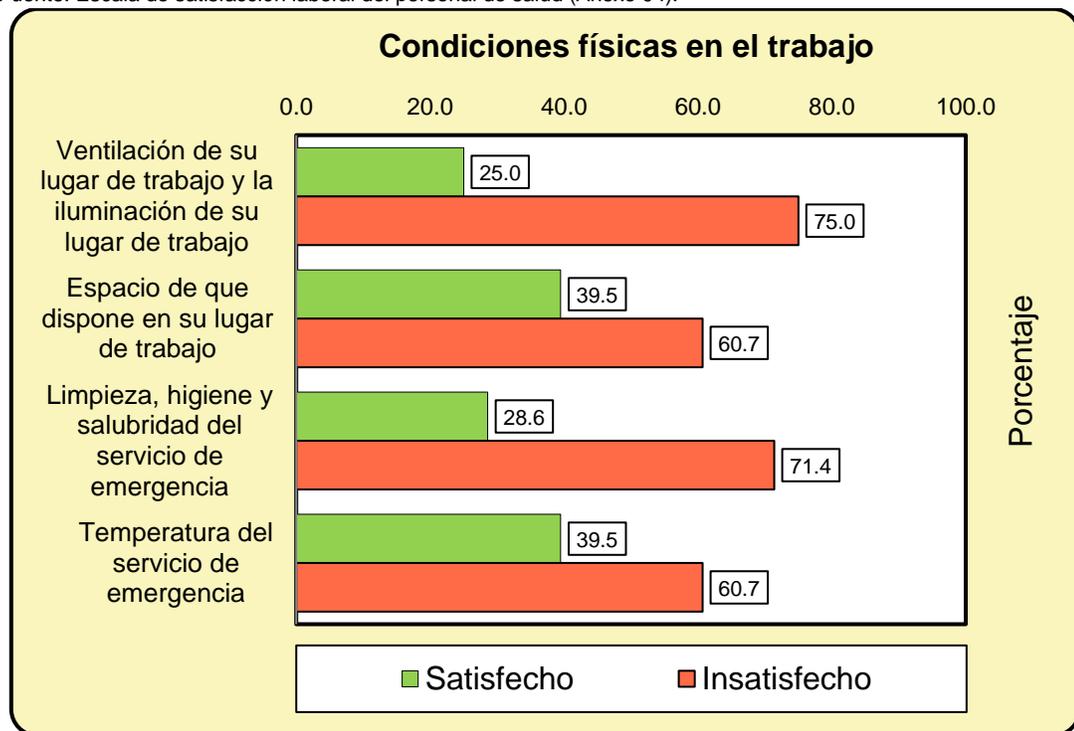
**Figura 16. Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Respecto a la tabla 19 y figura 16, el 42,9% (12) se encuentran satisfechos con la proximidad y frecuencia con que es supervisado. A comparación del 67,9% (19) que están insatisfechos con el apoyo que recibe de sus superiores.

**Tabla 20. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Condiciones físicas en el trabajo	n= 28			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Ventilación de su lugar de trabajo y la iluminación de su lugar de trabajo	7	25,0	21	75,0
Espacio de que dispone en su lugar de trabajo	11	39,5	17	60,7
Limpieza, higiene y salubridad del servicio de emergencia	8	28,6	20	71,4
Temperatura del servicio de emergencia	11	39,5	17	60,7

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



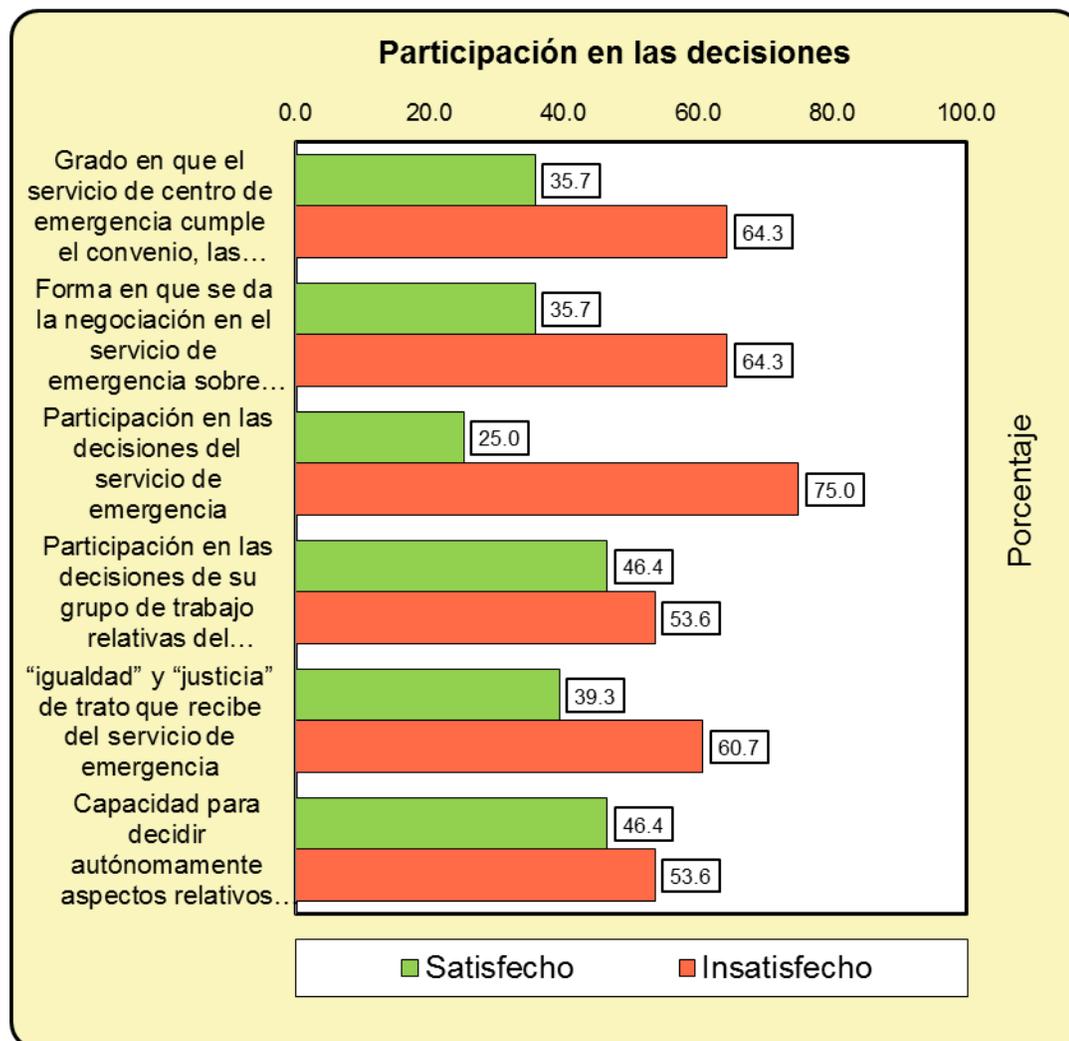
**Figura 17. Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En la tabla 20 y figura 17 acerca de la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal del servicio de emergencia, se aprecia que El 39,5% (11) respectivamente, están satisfechos con el espacio de que dispone en su lugar de trabajo y la temperatura del servicio de emergencia. Por otro lado El 75,0% (21) se encuentran insatisfechos con la ventilación de su lugar de trabajo y la iluminación de su lugar de trabajo.

**Tabla 21. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Participación en las decisiones	n= 28			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Grado en que el servicio de emergencia cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	10	35,7	18	64,3
Forma en que se da la negociación en el servicio de emergencia sobre aspectos laborales	10	35,7	18	64,3
Participación en las decisiones del servicio de emergencia	7	25,0	21	75,0
Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas del servicio de emergencia	13	46,4	15	53,6
“igualdad” y “justicia” de trato que recibe del servicio de emergencia	11	39,3	17	60,7
Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	13	46,4	15	53,6

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



**Figura 18. Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

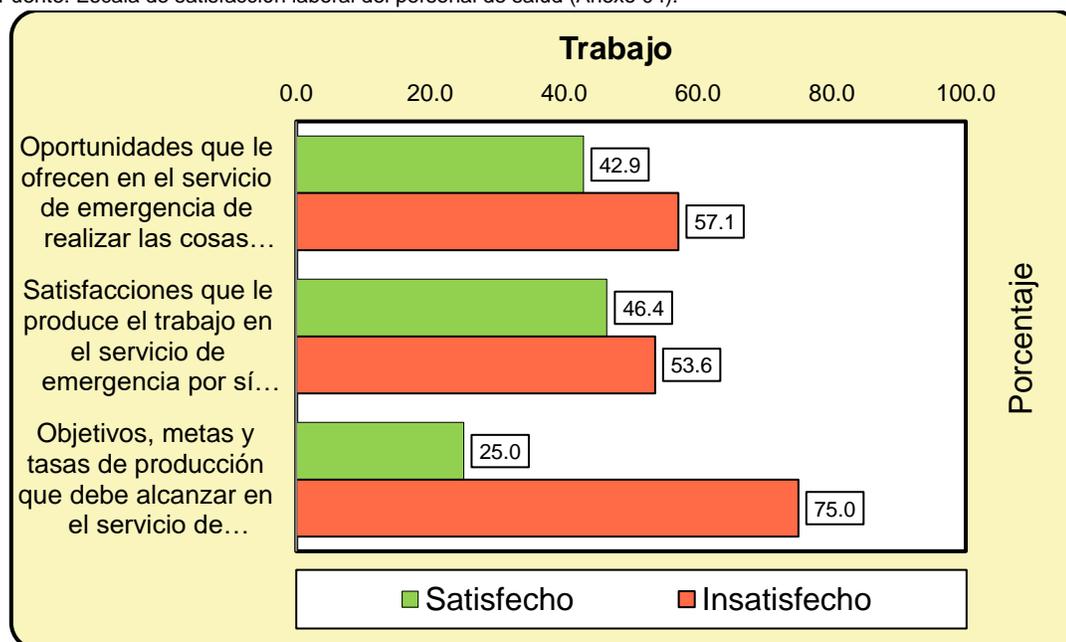
En la presente tabla y figura acerca de la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal del servicio de emergencia, se observa que el 46,4% (13) se muestran satisfechos con la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas del servicio de emergencia y la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a

su trabajo. En otro sentido las tres cuartas partes, [75,0% (21)] están insatisfechos con la participación en las decisiones del servicio de emergencia

**Tabla 22. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Trabajo	n= 28			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Oportunidades que le ofrecen en el servicio de emergencia de realizar las cosas en que usted destaca y a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	12	42,9	16	57,1
Satisfacciones que le produce el trabajo en el servicio de emergencia por sí mismo	13	46,4	15	53,6
Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en el servicio de emergencia	7	25,0	21	75,0

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



**Figura 19. Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

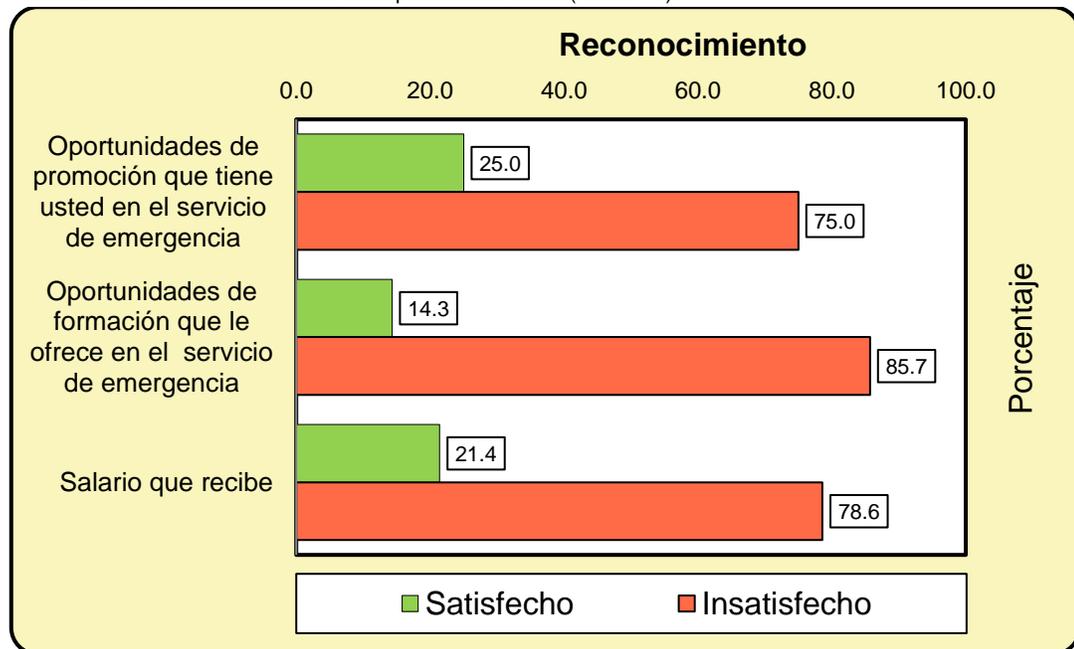
En la presente tabla y figura sobre la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal del servicio de emergencia, se halló que el 46,4% (13) encontraron satisfacciones que le produce el trabajo en el servicio

de emergencia por sí mismo. Mientras que el 75,0% (21) se encuentran insatisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en el servicio de emergencia.

**Tabla 23. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Reconocimiento	n= 28			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Oportunidades de promoción que tiene usted en el servicio de emergencia	7	25,0	21	75,0
Oportunidades de formación que le ofrece en el servicio de emergencia	4	14,3	24	85,7
Salario que recibe	6	21,4	22	78,6

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



**Figura 20. Representación gráfica de la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

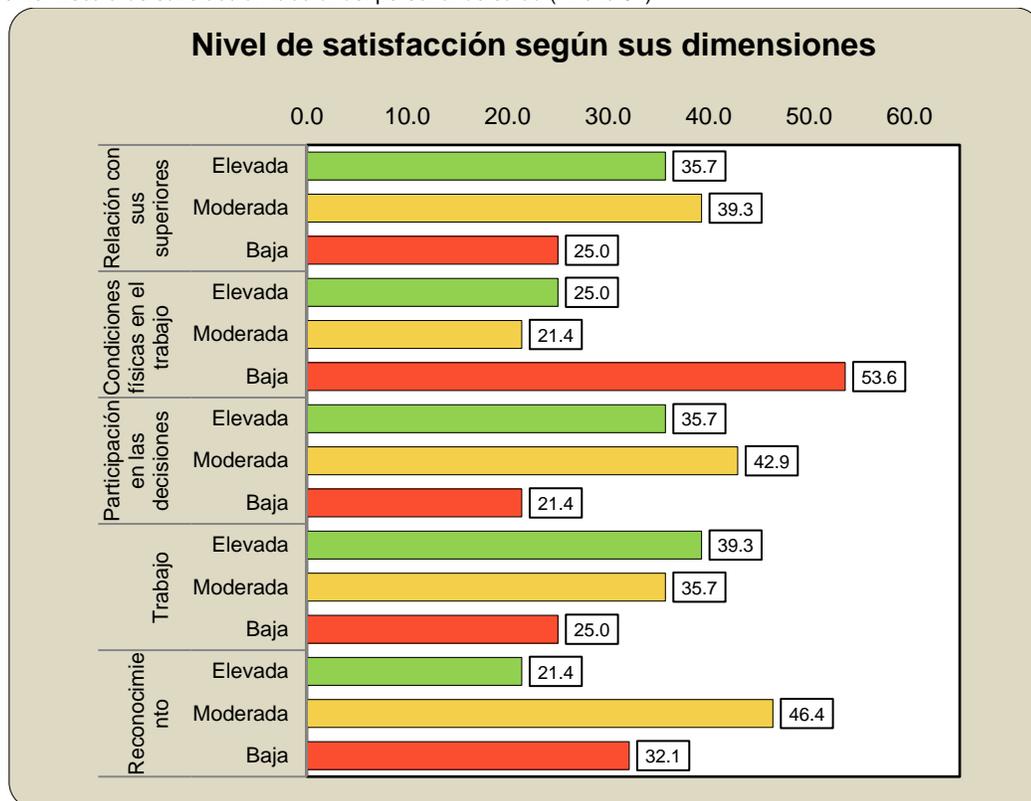
Respecto a la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal del servicio de emergencia, se halló que la cuarta parte [25,0% (7)] se encuentran satisfechos con las oportunidades de promoción que tiene usted

en el servicio de emergencia. Por otro lado el 85,7% (24) están insatisfechos con las oportunidades de formación que le ofrece en el servicio de emergencia.

**Tabla 24. Descripción del nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Dimensiones	n= 28					
	Elevada		Moderada		Baja	
	fi	%	fi	%	fi	%
Relación con sus superiores	10	35,7	11	39,3	7	25,0
Condiciones físicas en el trabajo	7	25,0	6	21,4	15	53,6
Participación en las decisiones	10	35,7	12	42,9	6	21,4
Trabajo	11	39,3	10	35,7	7	25,0
Reconocimiento	6	21,4	13	46,4	9	32,1

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



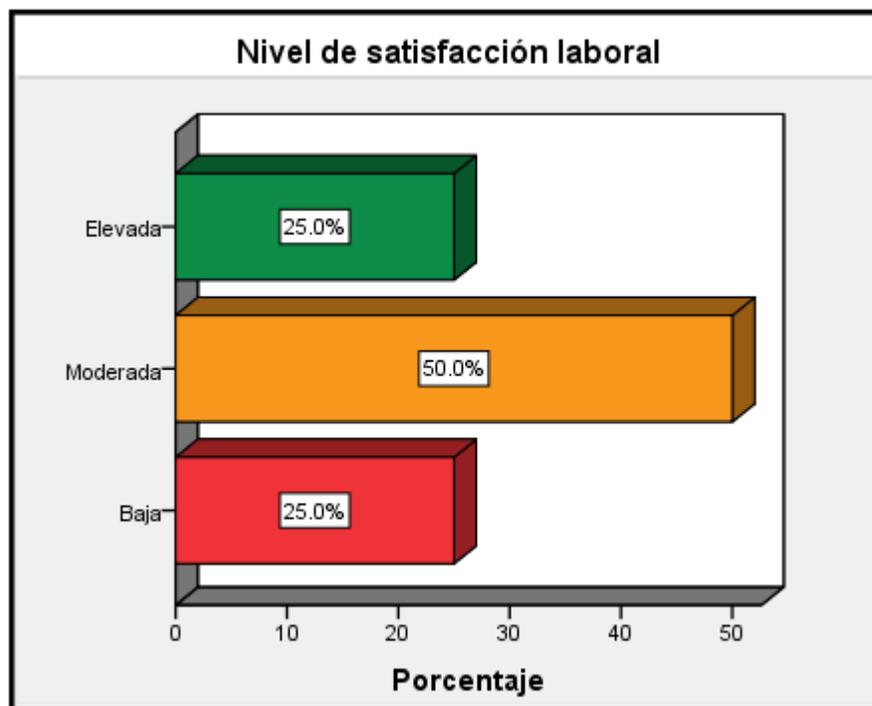
**Figura 21. Representación gráfica del nivel satisfacción laboral según sus dimensiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

En relación al nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones, del personal del servicio de emergencia, se evidenció que el 39,3% (11) tuvieron una satisfacción elevada en la dimensión trabajo; En tanto el 46,4% (13) mostraron una satisfacción moderada en la dimensión reconocimiento y; por último el 53,6% (15) tuvieron una satisfacción baja en la dimensión condiciones físicas en el trabajo.

**Tabla 25. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Nivel	n= 28	
	fi	%
Elevada	7	25,0
Moderada	14	50,0
Baja	7	25,0

Fuente. Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).



**Figura 22. Representación gráfica del nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia, se halló que la mitad [50,0% (14)] tuvieron una satisfacción moderada, seguido de la cuarta parte [25,0% (7)] respectivamente, con una satisfacción laboral elevada y baja.

#### 4.2. Comprobación de hipótesis

**Tabla 26. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Nivel de satisfacción laboral						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	6	21,4	6	21,4	0	0,0	0,507	0,001
Regular	0	0,0	7	25,0	5	17,9		
Deficiente	1	3,6	1	3,6	2	7,1		
Total	7	25,0	14	50,0	7	25,0		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Al realizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia que el 25,0% (7) percibieron un clima organizacional regular y a la vez su nivel de satisfacción fue moderado.

Comprobando esta relación, mediante la prueba de tau b de kendall, se encontró un valor calculado de 0,507, con significancia estadística ( $p = 0,001$ ). Donde también se demuestra una correlación moderada, por consiguiente se rechazó la hipótesis nula, dando lugar a la dependencia de las variables planteadas.

**Tabla 27. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral: Relación con sus superiores						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	7	25,0	3	10,7	2	7,1	0,278	0,092
Regular	2	7,1	6	21,4	4	14,3		
Deficiente	1	3,6	2	7,1	1	3,6		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>35,7</b>	<b>11</b>	<b>39,3</b>	<b>7</b>	<b>25,0</b>		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Evaluando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal del servicio de emergencia, se observa que el 25,0% (7) percibieron un clima organizacional bueno y tuvieron un nivel elevado de satisfacción laboral.

Al corroborar la relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, se halló un valor calculado de 0,278, sin significancia estadística ( $p = 0,092$ ); por lo cual se aceptó la hipótesis nula, que señala que el clima organizacional no se relaciona a la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores de los profesionales de enfermería.

**Tabla 28. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral: Condiciones físicas en el trabajo						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	6	21,4	3	10,7	3	10,7	0,390	0,023
Regular	0	0,0	2	7,1	10	35,7		
Deficiente	1	3,6	1	3,6	2	7,1		
Total	7	25,0	6	21,4	15	53,6		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Al evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal del servicio de emergencia, se halló que el 35,7% (10) percibieron un clima organizacional regular y tuvieron una baja satisfacción. Comprobando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, se aprecia un valor calculado de 0,390, con significancia estadística ( $p = 0,023$ ), por consiguiente se rechazó la hipótesis nula, ya que el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo guardan relación.

**Tabla 29. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral: Participación en las decisiones						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	8	28,6	4	14,3	0	0,0	0,529	0,000
Regular	1	3,6	7	25,0	4	14,3		
Deficiente	1	3,6	1	3,6	2	7,1		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>35,7</b>	<b>12</b>	<b>42,9</b>	<b>6</b>	<b>21,4</b>		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Analizando la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: participación en las decisiones, del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia que el 28,6% (8) percibieron un clima organizacional bueno y a la vez su nivel de satisfacción fue elevado. Corroborando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, se observa un valor calculado de 0,529, con significancia estadística ( $p = 0,000$ ). Existe una relación moderada, por tal se rechazó la hipótesis nula, dando lugar a la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones.

**Tabla 30. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral: Trabajo						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	7	25,0	4	14,3	1	3,6	0,354	0,025
Regular	3	10,7	5	17,9	4	14,3		
Deficiente	1	3,6	1	3,6	2	7,1		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>39,3</b>	<b>10</b>	<b>35,7</b>	<b>7</b>	<b>25,0</b>		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Respecto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia que el 25,0% (7) de ellos percibieron un clima organizacional bueno y a la vez su nivel de satisfacción fue elevado. Al comprobar la relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, se encontró un valor calculado de 0,354, con significancia estadística ( $p = 0,025$ ), por tal se rechazó la hipótesis nula, dando lugar a la dependencia de dichas variables.

**Tabla 31. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2016.**

Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral: Reconocimiento						Tau b de kendall	p-valor
	Elevada		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bueno	4	14,3	4	14,3	4	14,3	0,119	0,543
Regular	1	3,6	8	28,6	3	10,7		
Deficiente	1	3,6	1	3,6	2	7,1		
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>21,4</b>	<b>13</b>	<b>46,4</b>	<b>9</b>	<b>32,1</b>		

Fuente. Escala del clima organizacional del personas de salud (Anexo 03). Escala de satisfacción laboral del personal de salud (Anexo 04).

Finalmente, al analizar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento, del personal de enfermería del servicio de emergencia, se evidenció que el 28,6% (8) de ellos percibieron un clima organizacional regular y tuvieron un nivel moderado de satisfacción laboral.

Corroborando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, se halló un valor calculado de 0,119, sin significancia estadística ( $p = 0,543$ ), por tal se aceptó la hipótesis nula, el mismo que argumenta que el clima organizacional no se relaciona a la satisfacción laboral en la dimensión: reconocimiento de los profesionales de enfermería.

### **4.3. Discusión de resultados**

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento organizacional del personal de salud y específicamente en los enfermeros asistenciales que labora en hospitales, más aun en los servicios críticos como es el caso del servicio de emergencia; se requieren potenciar aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación, sabiendo que estos son factores son determinantes para el éxito de toda organización, y son parte del comportamiento organizacional (42). En este contexto el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia (43). Los hallazgos del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a los directivos de la institución y al Departamento de Enfermería, a fin de reflexionar sobre la situación, que permita diseñar y/o formular estrategias para mejorar las condiciones laboral que redunde en el clima organizacional y la satisfacción laboral que se evidencie en la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en los servicios de emergencia.

En el presente estudio, se plantearon 6 hipótesis de investigación, de los cuales solo se encontraron significancia estadística en 4 de ellas a pesar de contar con una muestra pequeña de 28 trabajadores.

A continuación se discuten las hipótesis significativas para esta investigación. En un primer momento, se halló relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, este resultado se sustenta en la teoría del clima organizacional propuesta por Litwin y Stringer(44), en esta teoría se explica la importancia de los aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima, asimismo se describen las determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

También, estos resultados van en consonancia con lo expuesto en la teoría “Z” de Ouchi citado por López (45), quien sustenta esta teoría basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad basado en la satisfacción laboral a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro. Esta teoría se relaciona con el presente estudio en el sentido que al mejorar las relaciones personales, fomentando el trabajo en equipo, entre otras; contribuyen para mejorar la satisfacción laboral.

Nuestros resultados también van en la línea de la teoría de Mayo citado por Chiavenato (46), quien expresa que la vida industrial le ha restado

significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas, que desempeñan un papel muy importante en la motivación que influyen en la satisfacción laboral. Este hecho se explica en el sentido que, los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales; los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.

En tanto la Teoría del Análisis Organizacional (3) refuerza el presente resultado en el hecho que toda organización adopta varios niveles, tales como el individual; donde intervienen los valores, las actitudes, las habilidades, las percepciones, la motivación, el aprendizaje individual, etc., del trabajador. A nivel de sistema organizacional, las variables implicadas son: la cultura organizacional, la estructura, el diseño del trabajo, el ambiente físico, el cambio y el desarrollo organizacional. Por tanto, la cultura organizacional a nivel del sistema organizacional, toma en cuenta las variables individuales del trabajador, siendo la satisfacción y motivación laboral, dos de ellas. Dichas variables tendrán un impacto en variables de salida o resultado; tales como: productividad, absentismo, rotación de personal y satisfacción laboral, entre otras.

Coincidiendo con el presente hallazgo el estudio de Bracho (47) encontró la existencia de relación directa entre una adecuada organización con una cultura positiva y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en la

institución. En la misma línea, Marvel, Rodríguez, Núñez (48), corroboran que la satisfacción laboral está determinada por factores personales y no personales, siendo estas últimas la que se encuentra fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno.

Los resultados de la investigación efectuada por Montero (24), respecto a los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa, evidencian que los factores de la cultura organizacional inciden en forma diferente en la satisfacción de ambos grupos. Así, observó la falta de identificación de los médicos con la institución, expresado en las llegadas tardías a las citas y la falta de conocimiento de la misión de la misma. También, hubo falta de una adecuada estructura (normas supervisión), mostrada por el poco respeto conocimiento y supervisión de la misma.

Para Gonzales, citado por Calcina (44) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Este resultado también, concuerda con las expresiones de Garcia, Gonzales (49) quienes señalan que numerosos estudios demuestran que la gran mayoría que trabaja en hospitales no se encuentran satisfechas en su

entorno laboral, ellas piensan que tienen un escaso laboral control sobre su entorno y se sienten que no son valoradas por el trabajo que realizan. Al respecto, Andrade (50) explica que un ambiente laboral inadecuado puede convertirse en una fuente de estrés, impactar negativamente en la satisfacción y desempeño laboral de un individuo, ya que una persona bajo condiciones de insatisfacción y problemas familiares, disminuye su capacidad de rendimiento.

En el estudio de Guillén, Gala, Velázquez (51), también encontraron que el clima organizacional favorable se asocia a la personalidad, el rendimiento y la satisfacción laboral. Gómez, Hernández, Méndez (52), Arias (31), señalan que aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral, ambas 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.

Por su parte, Apuy (53) concluyó en su estudio que existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad.

Sin embargo, los resultados de algunas investigaciones son contradictorios. Mientras en algunos estudios, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral positivamente, los factores de riesgo psicosocial se

relacionan negativamente con la satisfacción laboral, y el salario, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y las posibilidades de promoción son fuentes importantes de satisfacción laboral (como se prevé según la teoría desarrollada en torno a este concepto); otros estudios no parecen confirmar tales hallazgos (54).

En nuestro contexto local de Huánuco en el 2016, Vela (6), evidenció que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada fue - 0,173 y el p valor fue 0,002 ( $p < 0,05$ ) lo cual significó que el clima organizacional tuvo relación negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

En el trabajo de Salgado (55) no se encontró relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en una pequeña empresa conformada por 17 trabajadores. Parece ser que la cantidad de trabajadores tiene cierto efecto sobre las variables en mención. De modo que en las empresas grandes las relaciones entre las variables organizacionales tienden a confirmarse, pero en las empresas pequeñas no siempre es así. Posiblemente eso se debe a que en las empresas pequeñas las relaciones interpersonales, también denominadas relaciones humanas, tienden a ser conflictivas.

En un segundo momento, se halló relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal del servicio de emergencia. Al respecto, Baza (56) encontró que existen factores estadísticamente asociados con la satisfacción que

comprenden los siguientes: condiciones físicas del lugar de trabajo, posibilidades del cambio de actividad, relaciones con sus compañeros de la misma y diferente categoría, compatibilidad con el horario con la vida personal, oportunidad de formación y sentirse integrado en el equipo de trabajo, sentirse respaldado y valorado por sus superiores y valorado por el resto de los compañeros, influye positivamente en la satisfacción.

En un tercer momento se comprobó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la dimensión: participación en las decisiones, y por último se encontró relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería del servicio de emergencia. Estos resultados concuerdan con el estudio titulado “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público” de Briceño, Carlos Edmundo y Otros (57), en Argentina, en el 2005, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de enfermería en un hospital público. La conclusión a la que llegaron entre otros fue: *“Las enfermeras se encuentran más satisfechas desde el punto laboral con las variables supervisión, trabajo en sí y oportunidad de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y beneficios del lugar de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones”*. Finalmente esperamos que los resultados de este estudio sirvan de marco de referencia para la planeación y ejecución de programas y proyectos encaminados al mejoramiento de la satisfacción de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados descriptivos e inferenciales se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El clima organizacional del personal de enfermería del servicio de emergencia en un 42,9% (12) respectivamente, fue buena y regular.
2. Respecto al nivel de satisfacción laboral de la muestra en estudio, un 50,0% (14) tuvieron una satisfacción moderada, seguido de un 25,0% (7) con una satisfacción laboral de nivel elevada y baja en la misma proporción.
3. Evaluando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: relación con sus superiores, del personal de enfermería mediante la prueba de tau b de kendall, se halló se comprobó la ausencia de relación entre dichas variables, con ello se aceptó la hipótesis nula.
4. Analizando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas en el trabajo, del personal del servicio de emergencia, se halló mediante la prueba de tau b de kendall, una relación significativa entre dichas variables, con lo cual se aceptó la hipótesis de investigación.
5. Comprobando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la dimensión: participación en las

decisiones, se aprecia relación estadísticamente significativa entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, a tal caso se rechazó la hipótesis nula.

6. Respecto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión: trabajo, del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia relación entre dichas variables, mediante la prueba de tau b de kendall, por lo cual se tuvo que aceptar la hipótesis de investigación.
7. Finalmente, al comprobar la relación global entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, se aprecia mediante la prueba de tau b de kendall, una relación con significancia estadística, por consiguiente se rechazó la hipótesis nula, dando lugar a la dependencia de las variables planteadas.

## **RECOMENDACIONES**

En virtud de estos resultados, es perentorio poner atención a las siguientes sugerencias:

### **A las autoridades del hospital y al personal de salud**

- Realizar mediciones periódicas del clima organizacional y de la satisfacción laboral en todo el personal de salud, de acuerdo a la naturaleza de los servicios de salud.
- Usar la información del estudio para fortalecer y mejorar los niveles de satisfacción laboral, mediante talleres y cursos de capacitación para el profesional de Enfermería.
- Elaborar un plan de mejora en el servicio orientado a contribuir las condiciones de trabajo, produciendo de esta manera un nivel satisfacción laboral alto.
- Organizar talleres grupales, para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración.
- Fomentar las reuniones de equipo a fin de compartir experiencias que mejoren la satisfacción laboral.

### **A la comunidad científica:**

- Realizar estudios comparativos con otras instituciones de salud, con un mayor tamaño de muestra.
- Está abierta la posibilidad de realizar futuros estudios empíricos en el ámbito de estudio, tendientes a considerar la satisfacción laboral en forma integral, incluyendo los factores relacionados, los cuales podrían ser abordados desde el Análisis Multivariante, entre otros.
- Realizar investigaciones operativas que apliquen estrategias de mejora, de acuerdo a cada dimensión de las variables abordados en este estudio.

## Referencias bibliográficas

1. Ramírez Sánchez TdJ, Nájera Aguilar P, Nigenda López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*. 1998;40(1):1-10.
2. Rada CAG. 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*. 2015(11):97-113.
3. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional [Internet]. [Consultado 2015 Nov 23]. Disponible en: [https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/07/texto-comportamiento\\_organizacional-robbins-\\_13a-\\_ed-\\_nodrm-4.pdf](https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/07/texto-comportamiento_organizacional-robbins-_13a-_ed-_nodrm-4.pdf) [
4. Ministerio de la Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. RM N° 623-2008/MINSA [Internet]. [Consultado 2017 feb 25]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/ogdn/CD1/pdf/NLS\\_03/ds023.pdf](http://www.minsa.gob.pe/ogdn/CD1/pdf/NLS_03/ds023.pdf).
5. García Pozo A, Moro Tejedor M, Medina Torres M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*. 2010;25(4):207-14.
6. Vela López S. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan - Huánuco - 2015. [Tesis doctoral en Ciencias de la Salud]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado; 2016.
7. Alva Salas E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012. 2014.
8. Aguilar Villalba R, Boltà Fisa M, Gahete Santiago A, Saz Roy MA. La comunicación en enfermería: el canal hacia la satisfacción profesional.

- Estudio comparativo entre dos hospitales. Valencia: Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona; 2009.
9. Gonzalez Lara F, Muñoz Medina I. Causas de insatisfacción profesional en el personal de enfermería de jornada acumulada del Hospital General de Calvillo Aguascalientes: <http://dossierinvestigacioncualitativa.blogspot.pe/2012/08/causas-de-insatisfaccion-profesional-en.html>; [
  10. Castañeda Ortiz DC, Cataño EP, Rodriguez Moyano C, Gomez Alvarez DF. Intervenciones a las causas de insatisfaccion de los usuarios del servicio de urgencias en el Hospital San Rafael de Itagüí-Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012. Medellín: Universidad CES; 2013.
  11. Contreras Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atencion, Bogotá 2013. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
  12. Vera Monge V, Inga Chávez C, Atamari Anahui N. Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013: <file:///C:/Users/HP/Downloads/11242-39814-1-PB.pdf>; [
  13. Monteza Chanduvi NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirurgico. Chiclayo Un iversidad Catolica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
  14. Granda Carazas E. La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>; [
  15. Zelada Rosales V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. [Trabajo de investigación para optar el titulo de Especialista en Enfermería en Salud

Pública]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana; 2014.

16. Pérez TA. Insatisfacción laboral: [http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769); [
17. Peña Losano S. Grado de motivación al trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de la Microrred Aparicio Pomares: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2011.
18. Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Bustamante MCA, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*. 2006;2(2):329-49.
19. Ariza Ordóñez GI, Ocampo Villegas HB. El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior. *Universitas Psychologica*. 2005;4(1):31-42.
20. Wants J. Aplicación de un Programa de Intervención para la mejora de la satisfacción laboral mediante la puesta en práctica de las fortalezas personales: <http://thenetwants.org/wp-content/uploads/2013/07/Investigaci%C3%B3n-WANTS-Satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf>; [
21. Sandoval Caraveo M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2004;27:78-82.
22. Juárez Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2012;50(3):307-14.
23. Jimenez Díaz M. Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>; [

24. Montero Chacón D. Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*. 1998;6(1):82-6.
25. Arredondo Baquerizo D. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. [Tesis para optar al grado de Magister en Salud Ocupacional y Ambiental]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Unidad de Post Grado; 2008.
26. Campos Grados D. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de amarilis. [Tesis de grado Magíster En Gestión Pública ]. Huánuco: Universidad César Vallejo. Escuela De Postgrado; 2014.
27. Guardian Rivera J. Cultura organizacional y la motivación laboral de los profesionales en servicios de hospitalización de Hospital Hermilio Valdizán Huánuco. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2010.
28. Herrera Alania G. Clima Organizacional y estrés laboral del personal de emergencia del hospital nivel II- ESSALUD -Huánuco". [ Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración y Gerencia en Salud]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano. Escuela de Post Grado; 2010.
29. Anónimo. Definición de organización [Internet]. [Consultado 2017 feb 25]. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/organizacion/>.
30. Forehand GA, Von Haller G. Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*. 1964;62(6):361.
31. 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. *Rev Enf Costa Rica*. 2007;28(1):12-9.

32. Brown WB, Moberg DJ. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral: Limusa; 1983.
33. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas. 2005.
34. Calixto Santiago AL. Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2009. [Tesis para optar el Grado de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima – Perú: Universidad Nacional de Mayor de San Marcos; 2009.
35. Moya Mier S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Cantabria: Universidad de Cantabria; 2011.
36. Méndez Guzhñay DL, Urgilés Ortiz CC. Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Matriz Cuenca; 2010.
37. García Ramos M, Luján López M, Martínez Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2007;15(2):63-72.
38. Dunnette MD, Hough LM. Handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 2: Consulting Psychologists Press; 1991.
39. Werther WB, Keith D, Mejía Gómez J, Núñez Mendoza A. Administración de personal y recursos humanos: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/688.76-H557e/688.76-H557e-BGA.pdf>; [
40. Kolb DA, Rubin IM, Mcintyre JM. Psicología de las organizaciones: Problemas contemporáneos: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=179966&indexSearch=ID>; [

41. Robbins SP. Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII. Edit Prentice Hall. 1994:461.
42. Bravo Urbina P. Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile. [Tesis de grado]. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2002.
43. Chiang Vega M, Salazar Botello CM, Núñez Partido YA. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. *Theoria*. 2007;16(2):61-76.
44. Calcina Cáceres MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2015.
45. López C. Teoría y pensamiento administrativo [Internet]. [Consultado 2017 feb 25]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>.
46. Chiavenato I, Villamizar GA, Aparicio JB. Administración de recursos humanos: McGraw-Hill; 1983.
47. Bracho Núñez AK. Propuesta de un Plan de Comunicación interna para fortalecer la Cultura Corporativa de la Secretaría de la Cultura del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito: Quito: Universidad de las Américas, 2011.; 2011.
48. Marvel Cequea M, Rodríguez Monroy C, Núñez Bottini M. La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores. *IntangibleCapital*. 2011;7(2):549-84.
49. García S, González J. Factores de motivación de los profesionales de la salud en Atención Primaria. *Fmc*. 1995;2(1):1.

50. Vidaurre Barzola MM, Zaval Delgado JM. Satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria diresa lima huacho 2015. 2015.
51. Guillén Gestoso C. Psicología del trabajo para relaciones laborales. 2000.
52. Gómez Rojas P, Hernández Guerrero J, Méndez Campos MD. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & trabajo*. 2014;16(49):9-16.
53. Apuy Arias LI. Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales; 2013.
54. Silva MM, Garbin CAS, Rovida TAS, Saliba O, Moimaz SAS. Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2013;14(3):45-54.
55. Salgado JF, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*. 1996;8(2):329-35.
56. Baza MDCÁ. Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario. *Enfermería clínica*. 2003;13(1):16-25.
57. Briseño CE, Fernández A, Nicasio Herrera R. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista electrónica de medicina intensiva*. 2005;5(4):2-6.

# **ANEXOS**

Código(    )

fecha / /

**Anexo Nº 01**

**GUIA DE ENCUESTA DE LAS CARACTERISTICAS GENERALES DE LA MUESTRA EN ESTUDIO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO.** Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco - 2016

**INSTRUCCIONES:** estimado (a) señor, señora, señorita, joven; la presente encuesta forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características sociodemográficas; por lo tanto sírvase a marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis, los cuales serán manejados con carácter confidencial.

**Gracias por su colaboración**

**I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS**

1. **¿Cuál es su edad?**

.....

2. **¿A qué género perteneces?**

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

**II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES**

3. **¿Cuál es tu estado civil?**

- a) Soltero(a) ) ( )
- b) Conviviente ( )
- c) Casada(o) ) ( )
- d) Viuda(o) ) ( )
- e) Divorciada(o) ) ( )

4. **¿Qué religión profesa usted?**

- a) Católica/ o ( )
  - b) Evangélica/ o ( )
  - c) Otro ( )
- Especifique.....

**III. CARACTERÍSTICAS LABORALES**

5. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el hospital?**

.....meses/años

6. **¿Cuánto tiempo lleva en el servicio que se desempeña actualmente dentro de la institución?**

.....meses/años

**7. ¿Cuál es su condición laboral?**

- a) Contratada(o) ) ( )
- b) Nombrada(o) ) ( )

**8. ¿En este último año te capacitaste en algún tema relacionado a clima organizacional?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**9. ¿Dentro de su servicio usted desempeña algún cargo?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**9.1. De ser afirmativa su respuesta, especifique que cargo---**

-----

<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
---

**10. ¿Cuál es tu grado académico?**

- a) Técnico en enfermería ( )
- b) Lic. En enfermería ( )
- c) Enfermera(o) especialista ( )
- d) Magister (...)
- e) Enfermería(o) con doctorado ( )

**11. ¿Qué especialidad tiene usted?**

-----

**ANEXO 02**  
**ESCALA: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TÍTULO DEL ESTUDIO.** Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco - 2016

**INSTRUCCIONES:** Estimado/a señor, señora, señorita, le saludamos muy cordialmente, presentándonos como estudiantes de la especialidad de emergencias y desastres de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Le comunicamos que estamos realizando una investigación que tiene por objetivo explicar cómo se relacionan el clima con la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia, por lo que le solicitamos, tenga a bien responder la presente escala de clima organizacional, pretendiendo conocer en qué medida se encuentra usted de acuerdo o en desacuerdo. Para el efecto, sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (X) en cada afirmación presentada.

Le recomendamos que marque una sola respuesta a cada afirmación, asegúrese de marcar todas las preguntas. Le recordamos que la escala es totalmente confidencial y no le tomará más de 20 minutos de su tiempo para contestar.

**Gracias**

En sus respuestas considere la siguiente puntuación:

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems	5	4	3	2	1
<b>I. COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
1. ¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2. ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3. ¿Siente que su relación con su jefe inmediato es de confianza y apoyo recíproco?					
4. ¿Percibe que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5. ¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
6. ¿Considera usted que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					

7. ¿Ante un problema en su trabajo puede usted hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
8. ¿Trabajamos en equipo?					
9. ¿Avanzamos en la misma dirección?					
10. ¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
11. ¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					
12. ¿Realizamos reuniones efectivas?					
13. ¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
14. ¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
<b>II. RECONOCIMIENTO</b>					
15. ¿Se estimula la capacitación del personal de enfermería?					
16. ¿Se trabaja normalmente con un plan para la capacitación del personal de enfermería?					
17. ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal del personal de enfermería?					
18. ¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?					
19. ¿El personal de enfermería del servicio de emergencia son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
20. ¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
21. ¿La actuación de calidad es gratificada?					
22. ¿La jefatura del personal de enfermería se fija más en las habilidades que en sus puntos débiles?					
23. ¿Hay grupos del personal de enfermería que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
24. ¿El personal de enfermería que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
<b>III. RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO</b>					

25. ¿La pasamos bien trabajando juntos?					
26. ¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
27. ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
28. ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
29. ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
30. ¿Confiamos los unos en los otros?					
31. ¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos de los otros?					
32. ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
<b>IV. CALIDAD EN EL TRABAJO</b>					
33. ¿Nos tomamos en serio la calidad?					
34. ¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?					
35. ¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?					
36. ¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?					
37. ¿Exigimos calidad entre nosotros?					
38. ¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?					
39. ¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar del servicio de emergencia?					
40. ¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?					
<b>V. TOMA DE DECISIONES</b>					
41. ¿Las decisiones del servicio de emergencia se toman en su mismo nivel?					
42. ¿Las decisiones se toman oportunamente?					
43. ¿Piensa Ud. que las decisiones en el servicio de emergencia se hacen pensando en el personal de enfermería?					
44. ¿Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas?					
45. ¿Siente Ud. que en esta organización se anima al personal de enfermería a que tomen sus propias decisiones?					
46. ¿Las decisiones se basan en información confiable?					
<b>VI. ENTORNO FISICO</b>					
47. ¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia del servicio de emergencia?					

48. La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función del servicio de emergencia?					
49. ¿El espacio físico es suficiente?					
50. ¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
51. ¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
52. ¿Cuenta el servicio de emergencia con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
<b>VII. OBJETIVO DE LA INSTITUCION</b>					
53. ¿Están claramente definidos los objetivos?					
54. ¿Los conoce Ud.?					
55. ¿Está de acuerdo con ellos?					
<b>VIII. COMPROMISO</b>					
56. ¿Cumplimos nuestros acuerdos?					
57. ¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?					
58. ¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?					
59. ¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos del servicio de emergencia?					
<b>IX. ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>					
60. ¿Sabemos cuáles son los progresos del servicio de emergencia?					
61. ¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?					
62. ¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?					
63. ¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?					
64. ¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?					
<b>X. DELEGACION DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES</b>					
65. ¿Hay suficiente delegación?					
66. ¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?					
67. ¿Es adecuada la forma de delegación?					
68. ¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?					
<b>XI. COORDINACION EXTERNA</b>					

69. ¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?					
70. ¿Conoce quiénes son los usuarios de su Servicio?					
71. ¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Servicio requieren?					
72. ¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?					
73. ¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?					
<b>XII. EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD</b>					
74. ¿Responde su servicio a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?					
75. ¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?					
76. ¿Hay grupos del personal de salud de este servicio que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					

¡Muchas gracias por su apoyo!

**Anexo N° 03**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE**  
**ENFERMERIA**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco - 2016

**INSTRUCCIONES:** estimado/a señor, señora, señorita, la continuación se le presenta una escala para conocer su grado de satisfacción laboral, recomendamos que marque una sola respuesta a cada afirmación, asegúrese de marcar todas las preguntas. Le recordamos que la escala es totalmente confidencial y anónima.

**Gracias**

En sus respuestas considere la siguiente puntuación:

5	4	3	2	1
Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Regularmente satisfecho	Parcialmente insatisfecho	Insatisfecho

Afirmaciones	5	4	3	2	1
<b>I. SATISFACCIÓN EN LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES</b>					
1. Usted con respecto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado se encuentra:					
2. Usted con respecto a las relaciones personales con sus superiores se encuentra					
3. Con respecto al apoyo que recibe de sus superiores, usted se encuentra:					
<b>II. SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO</b>					
4. Usted con respecto a la ventilación de su lugar de trabajo y la iluminación de su lugar de trabajo se encuentra:					
5. Con respecto al espacio de que dispone en su lugar de trabajo, usted se encuentra:					
6. Con respecto a la limpieza, higiene y salubridad del servicio de emergencia, usted se encuentra:					
7. Con respecto a la temperatura del servicio de emergencia ,usted se encuentra:					
<b>III. SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES</b>					
8. Con respecto al grado en que el servicio de servicio de emergencia cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, usted se encuentra:					

9. Con respecto a la forma en que se da la negociación en el servicio de emergencia sobre aspectos laborales, usted se encuentra:					
10. Usted con respecto a su participación en las decisiones del servicio de emergencia usted se encuentra:					
11. Con respecto a la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas del servicio de emergencia, usted se encuentra:					
12. Con respecto a la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe del servicio de emergencia, usted se encuentra:					
13. Con respecto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, usted se encuentra:					
<b>IV. SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO</b>					
14. Con respecto a las oportunidades que le ofrecen en el servicio de emergencia de realizar las cosas en que usted destaca y a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, usted se encuentra:					
15. Con respecto a las satisfacciones que le produce el trabajo en el servicio de emergencia por sí mismo, usted se encuentra:					
16. Con respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en el servicio de emergencia, usted se encuentra:					
<b>V. SATISFACCIÓN EN EL RECONOCIMIENTO</b>					
17. Con respecto a las oportunidades de promoción que tiene usted en el servicio de emergencia se encuentra:					
18. Con respecto a las oportunidades de formación que le ofrece en el servicio de emergencia, usted se encuentra					
19. Con respecto al salario que usted recibe, usted se encuentra.					

¡Muchas gracias por su apoyo!

**ANEXO N°04**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Huánuco, \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2016

Yo, .....,  
estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que llevan a cabo los Lic. Enf. CATHERINNE P. CECILIO JARAMILLO; Lic. FABIOLA YESENIA BARRIENTOS CERVANTES y Lic. GLORIA LUZ, CAMPOS RAMIREZ, en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

El objetivo del estudio será Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en dicho servicio.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Al firmar este formato, estoy de acuerdo en participar en forma voluntaria en la investigación que aquí se describe.

Se me ha dado una copia de este consentimiento.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma investigador/a

**ANEXO Nº 05**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco - 2016

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>¿ Cómo influyen el clima organizacional en la satisfacción del personal de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación del clima Organizacional en la Satisfacción del Personal de Enfermería, que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los aspectos sociodemográficos de la muestra en estudio.</li> <li>➤ Determinar el clima organizacional entre el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016</li> <li>➤ Identificar el grado de satisfacción del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano -Huánuco 2016.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> El clima laboral se relaciona significativamente en la satisfacción del personal de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016</p> <p><b>Ho.</b> El clima laboral no se relaciona significativamente en la satisfacción del personal de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del Personal</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p>No experimental – Descriptivo - Correlacional</p> <p>Transversal</p> <p>Prospectivo</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población Muestral</b></p> <p>Para la presente investigación se considerara 28 sujetos de los cuales 18 son profesionales y 10 técnicos de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b></p> <p>Cuestionario del Clima organizacional</p> <p>Cuestionario de satisfacción del personal.</p>

--	--	--	--	--

**BASE DE DATOS  
ANEXO 01**

N	EDA	COD	SEXO	EST	RELIG	TIEM	EXP	COND	CAPA	GRAD
1	42	2	2	2	1	12	12	1	1	2
2	54	3	2	3	1	15	15	1	1	2
3	30	1	2	1	2	3	3	2	0	1
4	29	1	2	1	2	3	3	2	1	1
5	29	1	2	2	1	3	3	2	1	1
6	60	4	2	4	1	31	21	1	0	1
7	58	3	2	4	1	25	8	1	0	2
8	41	2	1	2	1	10	6	1	0	2
9	32	1	1	2	1	2	2	2	0	1
10	30	1	2	1	2	3	3	2	0	1
11	44	2	2	1	1	5	5	1	1	1
12	40	2	1	2	1	4	4	1	0	1
13	55	3	1	3	1	36	25	1	0	2
14	62	4	2	2	1	35	15	2	0	1
15	41	2	2	2	1	8	4	2	1	3
16	40	2	1	1	1	10	8	2	0	3
17	38	1	2	2	1	10	3	1	0	3
18	48	2	2	2	2	8	8	1	0	1
19	39	1	1	1	2	3	3	2	0	1
20	43	2	2	4	1	10	3	1	0	1
21	50	3	1	2	1	10	8	2	1	3
22	35	1	2	1	1	10	5	1	1	4
23	30	1	2	1	2	3	3	2	1	1
24	44	2	2	1	1	5	5	1	1	1
25	40	2	1	2	1	4	4	2	0	1
26	55	3	1	3	1	36	25	1	0	4
27	62	4	2	2	1	35	15	1	0	1
28	50	3	1	2	1	10	8	2	1	2



