

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE MEDICINA
TROPICAL DR. "JULIO CESAR DE MARINI CARO" LA
MERCED - CHANCHAMAYO- 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN EMERGENCIA Y DESASTRES

AUTORAS:

- ALIAGA BABILÓN YOLANDA
- MERCADO MENDEZ IRMA
- NEIRA GRANADOS OLGA MILAGROS

Callao, 2017

PERU

Universidad Nacional del Callao

OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL

Callao, 16 de febrero de 2018

Señor

Presente.-

Con fecha dieciséis de febrero de dos mil dieciocho se ha expedido la siguiente Resolución.

RESOLUCION DE CONSEJO UNIVERSITARIO Nº 279 -18-CU-TS -- Callao, 16 de febrero de 2018 -- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:

Visto el expediente remitido por Facultad de Ciencias de la Salud con Oficio N° 132-2018-FCS/D de fecha 07 de febrero de 2018 de la Escuela Profesional de Enfermería, presentando a la Lic. NEIRA GRANADOS OLGA MILAGROS quien solicita el otorgamiento del TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL- ESPECIALISTA: EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional del Callao confiere el Título de Segunda Especialización a quienes cumplan con todos los requisitos reglamentarios, correspondiendo previamente al Consejo de Facultad aprobar estos Títulos de Segunda Especialización, los cuales son elevados al Consejo Universitario para el otorgamiento del Título de Segunda Especialidad Profesional de acuerdo a lo señalado en los artículos 47 y 48 numeral 48.5 del Estatuto;

Que por Resolución Nº 100-2016-CU de fecha 11/08/2016, se aprobó el Reglamento de Estudios de Segunda Especialidad Profesional concordante con el Art. 89º Inciso 89.3 del Estatuto de la Universidad y con el Art. 45 Inciso 45.3 de la Ley Universitaria 30220.

Que, el Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante Resolución Nº 0324-2018-CF/FCS de fecha 06 de febrero de 2018, comunica que el expediente de la Lic. NEIRA GRANADOS OLGA MILAGROS cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento General de Estudios de Segunda Especialización vigente, Sustentación de la Tesis Titulado: " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO - LA MERCED -CHANCHAMAYO, 2017" para que se le otorgue el TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL- ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en su Sesión de fecha 15 de febrero de 2018 en uso de las atribuciones que le confieren los Arts. 59 y 62 de la Ley N° 30220 concordante con los Arts. 116,116.10 y 128 del Estatuto de la Universidad.

RESUELVE

- 1° CONFERIR el TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL- ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES a la Lic. NEIRA GRANADOS OLGA MILAGROS el mismo que ha sido aprobado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.
- 2° Transcribir la presente Resolución al Vicerrector de Investigación, Facultad, Oficina de Archivo General y Registros Académicos, Unidad de Registros Académicos, así como al interesado para conocimiento y fines consiguientes.

Regístrese, comuníquese y archívese

Fdo. Dr. BALDO ANDRÉS OLIVARES CHOQUE, Rector y Presidente del Consejo Universitario de la Universidad Nacional del Callao. Sello de Rectorado.

Fdo. Lic. CÉSAR GUILLERMO JÁUREGUI VILLAFUERTE -. Secretario General de la Universidad Nacional del Callao, Sello de Secretaria

Lo que transcribo a usted para conocimiento y fines consiguientes.

cc.Rector, Facultad
cc.ORAA, interesado



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Oficina de Secretaría General

César Guillermo Jáuregui Villafuerte
Lic. César Guillermo Jáuregui Villafuerte
Secretario General

DEDICATORIA:

En primer lugar, a Dios por la sabiduría, fortaleza y todas las bendiciones que nos ha dado a lo largo de nuestro proceso de formación, y en nuestras vidas en general.

A nuestros padres, hermanos, familia en general que han sido el pilar fundamental en nuestras vidas y nos han dado el apoyo incondicional en cada momento y nos han brindado el apoyo para culminar nuestra carrera profesional

De igual manera a nuestras Docentes de tesis por sus consejos, paciencia y por brindarnos sus conocimientos que ayudan a nuestra formación como personas y futuras profesionales.

A mis compañeras de tesis que con ellas hemos compartido momentos agradables y difíciles pero juntos logramos salir adelante.

Aliaga babilón Yolanda
Mercado Méndez Irma
Neira Granados Olga Milagros

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, directivos y docentes por haber compartido su experiencia y conocimientos, y que hoy volcamos en favor de la educación de nuestra localidad y del país.

A mis compañeros de estudio con quienes compartimos todas nuestras experiencias enriqueciendo nuestros conocimientos.

Y al Hospital Regional de Medicina Tropical “Julio Cesar De Marini Caro” por el apoyo brindado para el logro de esta investigación.

Las Autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA:	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE	5
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Identificación del Problema	10
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la Investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4 Justificación	16
1.5. Importancia	16
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases Epistémicas	27
2.2.1 Clima organizacional	27
2.2.1.1. Algunos componentes del clima organizacional	40
2.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional	47
2.2.2. Satisfacción Laboral	60
2.2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg	65
2.2.2.2. Teoría de las Necesidades de McClelland	67
2.2.2.3. Teoría de la Equidad	70
2.2.2.4. Teoría de la Expectativa de Vroom	72
2.2.2.5. Dimensiones de Satisfacción Laboral	74
2.3. Base Cultural	78
2.4. Base científica	79
2.5. Bases Conceptuales	80

III. VARIABLES E HIPÓTESIS	84
3.1. Variables de la investigación	84
3.1.1. Definición de las Variables	84
3.2. Operacionalización de variables	87
3.3. Hipótesis	92
3.3.1 Hipótesis general	92
3.3.2. Hipótesis específicas	92
IV. METODOLOGÍA	94
4.1. Tipo de Investigación	94
4.2. Diseño de la Investigación	95
4.3. Población y Muestra	95
4.3.1. Población	95
4.3.2. Muestra	96
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	96
4.5. Procedimiento de recolección de datos	100
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	100
V. RESULTADOS	101
5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	101
5.1.1. Resultados de la Dimensión Liderazgo	101
5.1.2. Resultados de la Dimensión Motivación	103
5.1.3. Resultados de la Dimensión Reciprocidad	104
5.1.4. Resultados de la Dimensión Participación	105
5.1.5. Resultados de la Dimensión Comunicación	106
5.1.6. Resultados de la Variable 1: Clima organizacional	107
5.1.7. Resultados de la Dimensión Satisfacción por el trabajo en general. 108	
5.1.8. Resultados de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	109
5.1.9. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo	110
5.1.10. Resultados de la Dimensión Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	111

5.1.11. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la relación subordinado - supervisor.....	112
5.1.12. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la remuneración.....	113
5.1.13. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	114
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	115
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General	116
5.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1.....	117
5.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2.....	118
5.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3.....	119
5.2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica 4.....	120
5.2.6. Contrastación de la Hipótesis Específica 5.....	121
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	122
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
ANEXOS.....	146
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	147
INSTRUMENTOS.....	151

RESUMEN

La tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de medicina tropical “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced - Chanchamayo- 2017”. Tuvo como **OBJETIVO** determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente XDJRde Medicina Tropical Dr.“Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo, La **HIPÓTESIS** fue que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo. **METODOLOGÍA** el tipo de estudio fue aplicado y su nivel y diseño correlacional, población estuvo constituida por 40 trabajadores de enfermería del servicio de emergencia.

Se ha llegado a la **CONCLUSIÓN** que: la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de clima organizacional es insatisfactorio (55%) y se encuentra insatisfecho laboralmente. (65%). Los **RESULTADOS** fueron que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.599$; $p = 0.043 < 0.05$)

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The thesis entitled "Organizational climate and job satisfaction in the nursing staff of the emergency service of the tropical medicine hospital" Julio Cesar de Marini Caro "La Merced - Chanchamayo - 2017". It had as **OBJECTIVE** to determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the nursing staff of the Emergency Service of the Teaching Regional Hospital XD | Rde Tropical Medicine Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced - Chanchamayo, The **HYPOTHESIS** was that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the nursing staff of the Emergency Service of the Regional Teaching Hospital for Tropical Medicine Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced - Chanchamayo. **METHODOLOGY** the type of study was applied and its level and correlational design, population was constituted by 40 nursing workers of the emergency service.

CONCLUSION has been reached that: the majority of the nursing staff of the emergency service of the Regional Teaching Hospital of tropical medicine "Julio César de Marini Caro" La Merced considers that the level of organizational climate is unsatisfactory (55%) and is unsatisfied work. (65%). The **RESULTS** were that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of the nursing staff of the Emergency Service of the Teaching Regional Hospital of Tropical Medicine Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced - Chanchamayo in 2017. ($\rho = 0.599$, $p = 0.043 < 0.05$)

Key words: Organizational climate, job satisfaction

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del Problema

En el medio hospitalario, se suscitan múltiples conflictos emocionales por el tipo de situaciones que se tiene que afrontar, son cotidianas las tensiones entre el personal de salud, con los pacientes y los familiares; un inadecuado manejo de estos conflictos y de las relaciones interpersonales crea un clima laboral de incomodidad y tensión que perturba el óptimo desempeño en las enfermeras. El clima organizacional por lo tanto, es la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por las enfermeras en sus servicios y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción, es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral en sus miembros, emergiendo las percepciones de aceptación, pertenencia y comprometimiento en relación a las compañeras y al propio trabajo; es desfavorable cuando proporciona frustración de estas necesidades (1).

El clima laboral es una característica del medio laboral, se percibe directa o indirectamente por los miembros de las instituciones de salud; determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia generando eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. El clima organizacional describe la naturaleza de las percepciones que las enfermeras tienen de sus propias experiencias dentro de una organización; estas percepciones son como un mapa cognitivo que les permite discriminar cómo funciona la organización y por lo tanto cual deberá ser el comportamiento adecuado ante una situación dada, de esta manera el clima es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización. El clima organizacional son descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (1).

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero o negativo y desagradable en el caso de insatisfacción, que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, no se trata de una actitud específica sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que las enfermeras tienen de su trabajo y los factores relacionados (2).

De modo que la percepción de un adecuado clima organizacional condiciona la sensación emocional de satisfacción laboral, la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, es un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes como absentismo y el cambio de puesto y de organización (3).

A nivel internacional se dieron cambios a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones , es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia, la introducción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente; y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es a la satisfacción laboral que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.(4)

En el Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación

a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme. Existen escasos estudios publicados en nuestro país que evalúen la satisfacción e insatisfacción laboral de personal asistencial hospitalario médico y no médico, motivo por el cual se plantea la presente investigación. (5)

En el Hospital de Medicina Tropical “Julio Cesar De Marini Caro” de La Merced – Chanchamayo hay estudios que evalúan el clima organizacional y la satisfacción laboral por separado, pero ninguno que relacione ambas variables, es por esta razón que este estudio tiene como interrogante principal ¿de qué manera se da la relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral? en este centro hospitalario.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital

Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?

2. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?
3. ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?
4. ¿Cuál es la relación entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?
5. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina

Tropical Dr. “Julio Cesar De Marini Caro” La Merced – Chanchamayo .

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el Clima Organizacional en la dimensión Liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo.
2. Describir el clima organizacional en la dimensión Motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo .
3. Identificar el clima Organizacional en la dimensión Reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo .
4. Identificar el clima Organizacional en la Dimensión Participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo .

5. Identificar el Clima Organizacional en la Dimensión Comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo . n

1.4 Justificación

El estudio nos dio la posibilidad de actualizar información respecto al clima organizacional y al nivel de satisfacción del personal de enfermería, estos datos han sido sistematizados, organizados y presentados bajo un análisis del contexto, lo cual servirá de fuente de referencia para la descripción y explicación teórica del problema.

1.5. Importancia

La importancia de esta investigación radica en que un inadecuado clima organizacional afecta la satisfacción laboral de las enfermeras y a la calidad de los servicios de salud, teniendo en cuenta que esto afecta a la población.

La persistente insatisfacción de las enfermeras, es uno de los problemas más frecuentes en los hospitales, los que sufren este inadecuado clima organizacional no puedan desarrollar adecuadamente sus potencialidades intelectuales, laborales, y sociales, generando enfermeras poco productivas a la sociedad.

Los resultados obtenidos de esta investigación se constituirán en fundamento de posibles intervenciones para mejorar el bienestar de las enfermeras.

Esta investigación plantea conocer la forma como el clima organización afecta a la satisfacción del personal de enfermería, con lo que se podrá comprender mejor como se da el fenómeno y propone mejoras al modelo de gestión llevado en el Servicio de Emergencias del hospital Regional De Medicina Tropical “Julio

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Acosta, D. Carrillo, A., elaboraron la tesis acerca de Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de Los Hospitales “Ruiz Y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert, para optar al Título de Licenciado (a) en Enfermería en la Universidad de Oriente. Ciudad Bolívar, Venezuela; 2012; sobre la metodología fue de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería.(6

Los resultados mostraron que el 79,6% son de sexo femenino; acerca de la edad del grupo de estudio del personal de enfermería varía entre veintiséis a treinta y cinco años con 44,4%; asimismo, se obtuvo que el 57,4% son Licenciadas en enfermería; el 42,6% tienen

de uno a cinco años trabajando en dicha institución; el 53,7% del personal trabajan de 7 p.m. a 7 a.m.; en lo referente al grado de satisfacción laboral concordante a la relaciones interpersonales, entorno físico laboral y salario, se obtuvo que el 33,3% mostraron sentirse poco satisfechos.

Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos en lo que se refiere a la satisfacción del personal de enfermería son de gran relevancia, y la mayoría manifestaron encontrarse poco satisfechos con los indicadores estudiados. Acerca de la relación entre los 2 hospitales materia de investigación, se mostró que existe asociación, es decir, para la muestra estudiada, el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones.

Lozano A. Chacón S., Susana Chaves S. y Pérez J., desarrollaron la investigación acerca de Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: Un abordaje cualitativo, para la Revista Acción Psicológica de la Universidad Nacional de Educación a Distancia; Madrid, España; 2013; sobre la metodología se realizó un análisis de contenido de la documentación, con una muestra de 7 entrevistados. (7

Llegando a concluir que, a nivel general, el modelo diseñado tiene relación con modelos ya planteados, al contar con datos con relación al clima laboral, horarios, retribuciones, beneficios y servicios que se

obtuvieron, así como relaciones humanas importantes para la satisfacción del personal e incremento de la productividad del personal de salud a cargo en el servicio de urgencias de la organización sanitaria materia de investigación.

Carrillo C. Ríos M.I. Fernández M; Celdrán F.; Vivo Molina M. Martínez M. realizaron la investigación acerca de La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia, para la Revista de Enfermería global de la Universidad de Murcia; Murcia, España; 2015; sobre la metodología fue un estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de setenta y siete profesionales de enfermería. (8)

Los resultados evidenciaron que la participación fue del 90,58%. Asimismo, los estudios muestran una satisfacción general promedio, así como que los colegas de trabajo y los horarios laborales son los aspectos que mejor se han evaluado.

Llegando a concluir que esta investigación demostró un nivel alto de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades móviles de emergencias materia de investigación. Sin embargo, el realizar la detección de las facetas laborales que incrementan insatisfacción, es un importante instrumento para establecer las acciones de optimización por parte de los administradores de las instituciones de salud.

Lorena Apuy Arias en la tesis Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital; realizó una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva (9).

Concluyendo que se evidencian ciertos elementos del clima organizacional que influyen en la satisfacción del trabajo de enfermería. Así también las enfermeras poseen diversas aptitudes y destrezas, lo que conlleva a que se hallen satisfechas por su labor e identificadas con la Institución en la que desempeñan su trabajo, y han asumido un compromiso para mejorar su rendimiento ya que consideran que su aporte es de mucho beneficio.

María Picón F. en la tesis Clima Organizacional en el personal de enfermería de la emergencia adultos del Hospital Tipo II “Dr. Tulio Carnevali Salvatierra” I.V.S.S. Merida-Venezuela. 2007; realizó un estudio prospectivo, descriptivo, transversal. (10)

Concluyendo que el área de emergencia de adultos, según el P.E.A.D. se encuentra habilitada óptimamente debido a la iluminación y acondicionamiento, así como la carencia de sonidos que distraigan al personal, sin embargo, en opinión contraria, según los colaboradores la estructura física no es la mejor para realizar su trabajo. En lo que se refiere al sueldo que reciben por su trabajo se encuentran totalmente satisfechos. En cuanto al liderazgo de los

directivos es óptimo pues se ocupan por el mejor desenvolvimiento profesional de los colaboradores.

2.1.2. Nacionales

Falcón F. Lenin; E. elaboraron la tesis Clima organizacional del Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima; para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Privada Norbert Wiener; Lima – Perú, 2015; sobre la metodología el enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño fue descriptivo simple; como instrumento para la recolección de datos se utilizó el inventario de Clima organizacional, considerando una población de ochenta y tres profesionales de enfermería.(11)

Como resultado se hace evidente que el clima organizacional es medianamente favorable a un 78.3% y desfavorable a un 21.7%, ello señala pueden aplicarse diversidad de metodologías para poder optimizar el entorno de trabajo.

Se concluyó a partir de esta investigación que el área de enfermería requiere tener una mejor comunicación, además de interactuar y motivar al personal para así contar con un mejor entorno laboral en el servicio de emergencia del Hospital materia de estudio.

Murrieta R., realizó la tesis Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016; para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad de Huánuco; Huánuco, Perú; 2016; sobre la metodología fue un estudio observacional, prospectivo, transversal; de diseño correlacional; la muestra fue de cincuenta profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia. (12)

Los resultados evidenciaron que el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un bajo nivel de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar modernamente insatisfechos; el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral.

Llegando a concluir que en el servicio de emergencia del Hospital materia de estudio existe relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral.

Tumpe F. elaboró la tesis Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de Emergencia del Hospital III

Goyeneche y Hospital III Yanahuara, utilizando el cuestionario Font – Roja, Arequipa, 2016; para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano en la Universidad Católica de Santa María; Arequipa, Perú; 2016; sobre la metodología se realizó un estudio descriptivo y comparativo; la muestra estuvo conformada por cincuenta médicos asistentes del Hospital III Yanahuara y cincuenta y un médicos del Hospital III Goyeneche; se entrevistó a los participantes con la encuesta Font Roja de satisfacción laboral y se consignaron datos epidemiológicos, previo consentimiento informado.(13)

Acerca de los resultados; del total de los participantes, se halló que el 65% de los colaboradores, tienen una satisfacción moderada, el 22.2% tiene una satisfacción aceptable, y el 2.9% está muy satisfecho con su trabajo. Asimismo, el 8% está insatisfecho y ningún personal muy insatisfecho. En el hospital III Yanahuara, el 48% están moderadamente satisfechos, el 38% está aceptablemente satisfecho y el 6% está muy satisfecho. Por otro lado, solamente el 8% tiene una actitud de insatisfacción laboral. En el Hospital III Goyeneche, el 82% tiene satisfacción moderada, el 7.8% satisfacción aceptable y ningún trabajador muy satisfecho. Por otro lado, el 9.8% de los trabajadores está insatisfecho con su trabajo.

Se concluyó que la mayoría de los galenos se encuentran satisfechos con su labor en el servicio de emergencia de ambos hospitales, bien sea moderada, aceptable o de una manera muy

satisfecha; y los galenos del hospital Yanahuara manifiestan una significativa mejor satisfacción general respecto a los galenos del hospital Goyeneche, respondiendo la totalidad de la encuesta Font Roja.

Mancilla L.; Olarte I. realizaron la tesis Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica “Zacarías Correa Valdivia”, 2014; para optar El Título Profesional de Licenciada en Enfermería Universidad Nacional de Huancavelica; Huancavelica, Perú; 2015; sobre la metodología se realizó un estudio tipo básico o pura; nivel, descriptivo- correlacional; diseño, no experimental, transversal o transaccional; el instrumento utilizado fue el test psicométrico. (14)

Los resultados evidenciaron que el 60.5% del personal de enfermería muestran insatisfacción laboral y estrés ocupacional alto; el 15,8% del personal de enfermería muestran satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% muestran satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería del Hospital materia de investigación.

Concluyendo que existe una relación negativa inversa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir la correlación fue negativa considerable entre satisfacción laboral y estrés ocupacional.

Machicado Y., desarrolló la tesis Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2016, Universidad Nacional Del Altiplano, para optar el Título de Licenciada en Enfermería; Puno, Perú; 2017; en el diseño metodológico se empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios. (15)

Siendo los resultados que respecto al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto.

Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto.

Se concluye que se hallan diferencias según áreas de trabajo, ya que solo en las enfermeras del servicio de Emergencia existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

2.2. Bases Epistémicas

2.2.1 Clima organizacional

La institución no es meramente un lugar de trabajo, sino que es un espacio de convivencia social, un espacio de desarrollo de las personas. La tendencia del estudio de las organizaciones abandonando la visión simplista de las personas, para intentar comprender al hombre complejo, da lugar a concepciones más integradas de la vida de las organizaciones. Se sale de la mirada clásica donde prima la consideración de los aspectos económicos del hombre, para llegar a la visión social de las organizaciones, y por fin a la perspectiva sistémica, holística, mucho más comprensiva de los fenómenos que ocurren en la organización (16).

Se sabe que el logro de este objetivo no es una meta fácil de alcanzar, que exige como todas las cosas procesos de aproximaciones sucesivas, y para ello una de las tareas a realizar es

la medición de la condición climática, para lo cual se han creado diferentes modelos. Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. (16)

Se puede decir que se percibe por los sentidos: los habrá amigables y colaborativos o también perniciosos y destructivos, o siguiendo el símil meteorológico cálido y suave, polar o tormentoso. El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas (18).

Lo interesante de este concepto es que si bien en este trabajo se sostiene que son las personas las que construyen y crean las organizaciones, éstas en su devenir adquieren vida propia y envuelven a los individuos que las forman condicionando su vida en las mismas, convirtiéndose en una construcción social con autonomía que marca las actitudes y comportamientos de los individuos. Si bien no hay acuerdo para definir cuáles son las dimensiones del clima organizacional, existen unos cuantos modelos para su estudio y en tanto muchos de ellos coinciden en las dimensiones a tener en cuenta

para concebir el clima, el clima es una cualidad relativamente estable del entorno total, que es experimentada por los ocupantes e influye en su conducta, y puede ser descrito en términos de valores de un conjunto particular de atributos de un entorno cualquiera” (19).

El clima es un concepto molar que refleja el contenido y fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, conducta y sentimientos de los miembros de un sistema social, de acuerdo a Kurt Lewin, existen las totalidades dinámicas dotadas de propiedades especiales, distintas de las propiedades de sus subgrupos o de sus miembros individuales como equivalentes a un Campo Social constituido por una red social de las posiciones relativas que ocupan en él sus diversos elementos. Lo que ocurre en estas totalidades dinámicas o campos sociales depende de la distribución de las fuerzas que en ellos se manifiestan, es decir, de las relaciones dinámicas que unen a las partes que los componen. El clima de una organización equivaldría a la red social y su influjo en este campo social que denominamos organización. El socio de la organización se ve inexorablemente inmerso en un campo social o totalidad dinámica en el que una red social de fuerzas, añadidas a sus propias características personales, condicionan y determinan su comportamiento dentro de la organización” (20).

“El análisis estructuralista, prefiere entender el Clima como una totalidad colectiva, producida y reproducida continuamente por la

interacción de los miembros de un entorno (organización, departamento, etc.). “El clima, son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.” El clima es multidimensional, es decir, consta de varios aspectos que hay que tener en cuenta y es original de cada organización; ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las personas que forman la organización; y, es fragmentario, puede subdividirse en varios microclimas según el departamento, sección u organización de que se trate (17).

No se debe olvidar, y es el concepto que se reitera como central, que el clima es una percepción de los miembros de una organización sobre lo que ocurre en la organización, es decir lo que ocurre con sus miembros, la convivencia entre ellos y su relación con la estructura organizacional. Mantiene una relación dialéctica con las condiciones estructurales e infraestructurales ya que no depende únicamente de ellas, sino de la percepción que el miembro de la organización tenga de ellas. En otras palabras, no tiene que ver exclusivamente con el cómo es la vida en la organización, sino en cómo las personas lo perciben. De nada sirve implementar la mejor de las estructuras, la más avanzada tecnología, o un excelente mantenimiento de los

espacios, si la percepción que tienen los miembros de la organización sobre ella y sus integrantes no es buena (19).

En síntesis, la preocupación por el clima organizacional surge en el momento en que se detecta la necesidad de dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo deberá ser lo suficientemente simple para ser empleado en la práctica de la intervención en las organizaciones. El debate sobre cultura y clima organizacionales radica en diferencias metodológicas y epistemológicas. La discusión se refiere tanto al qué estudiar y al cómo estudiarlas. También se trata de diferentes niveles de profundidad, donde lo que atañe al clima implicaría aspectos más superficiales de las personas, en tanto la cultura involucra elementos más estructurales y profundos, sin dejar de lado las prácticas observables (20).

Los investigadores del clima, pretenden abarcar con base en cuestionarios, situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones establecidas en modelos. Al igual que la ciencia meteorológica pretende medir los niveles de aquellas en la organización. El clima organizacional se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación que involucra a la organización (20).

Las investigaciones sobre el clima están más ligadas a mediciones precisas de variables (también llamadas isobaras en el lenguaje meteorológico), aunque esto no deba ser una regla infranqueable, ya que la investigación social, como se sabe, es flexible y se vale de todas las herramientas con que se cuenta, pudiendo en casos apelar a otro tipo de técnicas de corte más cualitativo. Lo cierto es que a pesar de ello no puede faltar el modelo y la medición precisa de sus dimensiones (20).

En relación a la cultura organizacional, los investigadores de la cultura, apelan a cuantiosas notas de campo, más propias de la descripción densa tratando de entender los valores y las hipótesis fundamentales que los miembros individuales de organizaciones incorporaban al sistema social del cual forman parte y la importancia que el sentido de las mismas tiene para el funcionamiento organizacional. La cultura organizacional es un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo condicionando muchas veces el propio clima, que es más inestable que la cultura y menos profundo (21).

Para explicar con mayor claridad esta diferencia es que se incluye la definición de conceptos como valores, actitudes y comportamientos, que desde el punto de vista de las personalidades permite especificar la esfera de influencia tanto del clima como de la

cultura. La cultura tiene de común con el clima que incluye las percepciones que construyen los miembros de la organización acerca de su vida organizacional. “La cultura es el proceso – producto de construcción sociohistórica (bajo la influencia del entorno, los líderes de la organización y otros factores de contingencia) del sistema de significados (expresado y aprendido simbólicamente, y compartido – en mayor o menor grado- por los miembros de la organización) que configura la vida cotidiana de la organización (y le confiere una identidad que la distingue de otras)” (21).

Resulta interesante distinguir con claridad la relación que mantienen los conceptos de clima, calidad de vida en el trabajo y satisfacción laboral. En primer lugar, la idea de clima va a estar ligada a una organización en particular, es decir, cuando se habla de clima se habla de clima en la organización, y su estudio va a estar circunscripto a la institución de que se trate. En cambio, cuando se trata de calidad de vida en el trabajo, la perspectiva es más amplia, si bien es cierto comparten muchas de las mismas dimensiones, pero abarca una población mayor, más bien su circunscripción será un espacio geográfico, y no únicamente una empresa, como es el caso del clima. La Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal (22).

La Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional. Por lo anterior expuesto podemos decir que “La Calidad de Vida en el Trabajo” es una forma diferente de vida dentro de la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como la participación de los mismos en el trabajo. La idea de implementar las mediciones de calidad de vida en el trabajo, aspira a ser beneficiosa tanto para la organización como para el trabajador, reflejándose en: (22).

- Evolución y Desarrollo del trabajador
- Una elevada motivación
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones
- Menor rotación en el empleo
- Menores tasas de ausentismo
- Menos quejas
- Tiempo de ocio reducido
- Mayor satisfacción en el empleo
- Mayor eficiencia en la organización.

Otro concepto que también está relacionado con la idea de clima organizacional es la satisfacción laboral, que además está

emparentado con la calidad de vida en el trabajo, ya que en un caso como el otro la referencia es hacia el trabajo en sí, la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, los últimos hallazgos consideran que los principales factores que determinantes de la satisfacción laboral son: (23).

- Desafío del trabajo para las destrezas poseídas por el trabajador
- Sistemas de recompensas
- Condiciones de trabajo (infraestructura y clima)
- Cooperación entre trabajadores (colegas y jerarquías)
- Ergonomía o compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Likert define con claridad el concepto de clima como percepción, es decir vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes. Este modelo incluye tres tipos de variables que determinan las características propias de una

organización, las cuales van a influir en la percepción individual del clima: variables explicativas o estructurales, intermedias, y finales o dependientes (23).

Dentro de las primeras se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las mismas se modifican, hacen que se modifiquen las demás variables. Las 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. Sin ninguna duda entre estas está el clima de la organización. 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, las pérdidas y la calidad de vida en el trabajo de los miembros de la organización (23).

La combinación de las variables explicativas y las intermedias determinan dos grandes tipos de clima organizacional: autoritario y participativo; 1. Clima de tipo autoritario, se presenta a su vez en dos caracterizaciones Autoritarismo explotador y Autoritarismo paternalista; 2. Clima de tipo participativo, pueden ser: Consultivo o Participación en grupo.

“En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones (21).

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

En el clima de tipo participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar (22).

En el clima participativo sistema IV participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa. Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

En concreto y en términos más metodológicos el modelo Likert (24) mide la percepción del clima en función de siete dimensiones:

1. Los métodos de mandos
2. Las características de las fuerzas motivacionales
3. Las características de los modelos de comunicación
4. Las características de los procesos de influencia

5. Las características de los procesos de toma de decisiones
6. Las características de los procesos de control
7. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

La concepción científica del clima organizacional especifica las siguientes dimensiones:

1. Autonomía individual.
2. Estructura.
3. Sistema general de recompensas.
4. Atención de los superiores.
5. Cooperación y capacidad de resolver conflictos.

El modelo de Litwin y Stringer (25) mencionan las siguientes dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad entre los empleados.
6. Tolerancia al conflicto.

2.2.1.1. Algunos componentes del clima organizacional

De acuerdo a Edel y otros (26) se considera algunos componentes del clima organizacional los siguientes:

a) Estructura

La rigidez o flexibilidad de las condiciones de trabajo determinadas por la institución son los elementos condicionantes de esta imagen y dan lugar a un estado climático u otro. Los elementos estructurales tienen que ver con las reglas, procedimientos, trámites y otras condicionantes a que se ven enfrentados los miembros de la organización en el devenir de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (26)

b) Responsabilidad (empowerment)

La libertad basada en el compromiso y la responsabilidad son sostenes firmes de esta dimensión, y también pilares de organizaciones participativas y autónomas. Esta dimensión verifica el sentimiento de ser su propio jefe en el trabajo, es decir, cuanto de autonomía se cuenta para desarrollar las actividades en la organización. Sin duda la libertad en la toma de decisiones en cuestiones atinentes al trabajo en la organización es descriptiva de esta dimensión. (26)

c) Recompensa

Las compensaciones salariales, si bien parecen ser la única base firme de la satisfacción laboral que generaría buenos climas organizacionales, solamente es un aspecto a tener en cuenta, aunque no menos importante. Junto con ellas todas las demás formas estímulo que la organización da a sus miembros por el cumplimiento de sus funciones en la misma. La valoración que la organización tiene del trabajo bien realizado y los estímulos y recompensa que otorga ante esto es materia de esta dimensión (26).

d) Desafío

Sin duda uno de los aspectos a tener en cuenta es el mayor o menor control que los trabajadores tienen sobre su propio trabajo, es decir, el manejo que ellos tengan del propio proceso de producción de bienes o servicios y de las incertidumbres que este proceso conlleva, como también de los riesgos que se asumen cotidianamente para el logro de los objetivos previstos. Estar consciente de los desafíos que la realización de la función conlleva y aceptarlos o resistirlos (26).

e) Relaciones

El sistema relacional resulta un componente central en la percepción del clima, sea entre trabajadores o entre éstos y sus jefes. El medir con precisión el estado de estas relaciones es un

elemento clave a la hora de determinar el clima de la organización. Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización (26).

f) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. Esta dimensión está muy relacionada a la anteriormente expuesta, pero se refiere especialmente a la existencia de un espíritu de colaboración, es decir de una filía asociativa entre los miembros de la organización (26).

g) Estándares

Cómo los funcionarios viven la experiencia de las normas de rendimiento, o sea aquello que se espera de ellos en cuanto a producción de bienes y servicios, que sin duda está determinado por la forma en que la organización maneja esas obligaciones o metas (26).

h) Conflictos

Se sabe que los conflictos son inherentes a todas las organizaciones, el manejo de los mismos resulta una variable central en la permanencia y éxito de aquellas. El cómo se viven los conflictos

en las organizaciones, los niveles de tolerancia a las diferencias constituyen una parte importante del clima organizacional. Esta dimensión tiene que ver con el grado de aceptación que tienen los miembros de la organización de las opiniones discrepantes y la percepción de cómo resultan las modalidades de prevención de conflictos (26).

i) Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La gratificación que produce la sincronía entre las metas individuales con aquellas pertenecientes a la organización, resulta un factor productor de armonía personal para los miembros de la institución que se refleja en el estado climático resultante.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Como ya se ha dicho las influencias producidas por el clima en principio no afectan a los valores que involucra a la cultura organizacional, pero es sabido que la permanencia de un tipo de clima durante un tiempo considerable puede generar una cultura de la organización, modificando progresivamente los valores de las personas (26).

Por otro lado, una de las bases epistemológicas que sustentan las comprensiones narrativas es el construccionismo social, el cual aporta procesos sociales y culturales que contribuyen a la visión e interpretación del mundo, esta mirada epistemológica centra su interés en la naturaleza cambiante e interactiva de la vida humana, lo cual sustenta las múltiples realidades en su caracterización socialmente construida. (27)

Es decir que esta perspectiva justifica cómo los individuos explican y describen lo que se encuentra en su entorno, teniendo en cuenta que el conocimiento de un individuo está determinado por la cultura, el entorno y/o la historia del individuo; y es así que a partir de la interacción que tiene el individuo y de sus procesos relacionales en el contexto en el que se encuentra se desarrolla la comprensión de la realidad.

En efecto, tal meta teoría, conocida como construccionismo social o socio construccionismo, asume simultáneamente las consecuencias

de los principales presupuestos del giro pragmático, el postestructuralismo, la sociología del conocimiento y la perspectiva de género, entre otros, al tiempo que aporta directamente al desarrollo de campos como el estudio socio histórico de las emociones humanas y el meta análisis de la comunicación; en el mismo sentido, al desarrollo de las prácticas de la terapia construccionista sistémica, así como las de la pedagogía colaborativa, entre otras.(28)

En cuanto a lo planteado por Berger y Luckmann en cuanto a la construcción social de la realidad, dan una determinación igual o de alguna manera idéntica de la realidad y del conocimiento a través de su pertenencia al contexto social específico. Luego, la determinación olvidará su parcialidad y en el tratamiento posterior será una determinación en bloque, ineludible y, podríamos decir, muchas veces lineal. (29)

Este pensamiento visualiza al ser humano como "parte integral de muchos sistemas que los construyen" cual convierte al ser humano, a su vez, en constructor de los sistemas a los cuales pertenece. Desde este punto de vista se asume que las situaciones de la vida cotidiana son construcciones sociales que resultan de determinadas prácticas interaccionales (30)

Este planteamiento demuestra que las narrativas forman parte de los individuos, pero además se desarrollan en sus relaciones; así mismo se demuestra que los relatos se fundan debido a los contextos y además representan los acontecimientos habituales de los seres humanos; por lo cual los sistemas se convierten en fuentes creadoras de realidad que se reorganizan o mantienen a lo largo del tiempo.

De acuerdo a lo anterior, el construccionismo social tiene como objetivo poder explorar las distintas interpretaciones que se encuentran en cada práctica social, teniendo en cuenta los múltiples sistemas en los que se desarrolla el ser humano.

Entonces, abordar las comprensiones de esta investigación desde esta perspectiva, permite asumir las percepciones y narraciones teniendo en cuenta diferentes aspectos como familiares, laborales, sociales y culturales que son más fáciles de comprender por medio de la experiencia.

Por lo tanto, este enfoque permite que la transdisciplinariedad y las relaciones entre los diferentes sistemas jueguen un papel importante a la hora de dar cuenta de un fenómeno, en este caso, la percepción del clima organizacional junto con el sentido de vida y del trabajo de los participantes; ya que las partes no pueden comprenderse si se consideran en forma aislada y no como un todo.

2.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional

De acuerdo a Segredo A. (35) para clima organizacional y que consideramos para esta investigación son 5 dimensiones o áreas críticas que son el liderazgo, la motivación, la reciprocidad o compromiso y la participación y comunicación. A su vez, a cada dimensión corresponden 4 categorías.

1) Liderazgo

Chiavenato define liderazgo como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer (más que prescribir e imponer) a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas.

Para el análisis del liderazgo se consideran las siguientes categorías: dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo y solución de conflictos (35)

a) La dirección proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos e identificando, en forma clara, las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo. En ese proceso, se determina y cuantifica la responsabilidad de cada subalterno y las interacciones con otros individuos o grupos para lograr resultados esperados; por ello se

hace necesario proporcionar suficiente información, así como la orientación técnica para poder tomar decisiones.

b) El estímulo de la excelencia significa poner énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Se promueve dentro de un ambiente en donde la jefatura demuestra una preocupación genuina por el desarrollo de las personas; las exhorta y apoya para que actualicen sus conocimientos y las impulsa constantemente a mejorar los resultados

c) La tercera categoría de análisis del liderazgo es el estímulo del trabajo en equipo. La gestión organizacional se basa en el trabajo en equipo, al interior y entre las unidades administrativas, buscando fundamentalmente el logro de objetivos comunes. La participación organizada es el elemento indispensable en el trabajo en equipo, la cual tiene cabida siempre y cuando se estructure un ambiente de apoyo mutuo.

d) La solución de conflictos es otra categoría de análisis. El conflicto está considerado como parte inherente en la vida institucional. En la organización siempre surgen conflictos que se originan por diversas causas, aunque en definitiva tienen un trasfondo común: son diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad.

2) Motivación

Bennis la define como un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Dicho de otra forma, el individuo posee un caudal de necesidades básicas las cuales Maslow, clasificó como fisiológicas y de seguridad, y que imperativamente necesita llenar, manifestando una reacción instintiva de búsqueda.

Desde el punto de vista gerencial, esta concepción ha de tenerse en cuenta para entender las reacciones humanas. No es posible obtener la involucración efectiva de las personas, cuando estas no encuentran satisfacción de sus necesidades de subsistencia en el trabajo (35).

La motivación se analiza de acuerdo con las siguientes categorías: realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

a) La primera categoría es la realización personal. El objetivo de cualquier ser humano es el de su realización, lo que trasciende los límites de la expresión individual por su dimensión social, y rebasa también los límites del momento por su dimensión histórica. La realización integral del hombre solo puede llevarse a cabo dentro de un contexto ocupacional en el cual es posible que la persona aplique

sus habilidades. El hombre habrá de conocer todas las oportunidades de autorrealización que tiene con su trabajo y tomar conciencia de la trascendencia comunitaria e histórica de su aportación en la organización. Por eso la naturaleza del trabajo es especialmente importante, pues para que represente oportunidades de realización personal, el trabajo debe permitir el control del destino propio, libertad de expresión y oportunidades para la experimentación. Si estas necesidades de realización personal son satisfechas, el individuo se motiva a canalizar hacia el trabajo sus capacidades más creativas y constructivas. Cuando las satisfacciones en el desempeño del trabajo superan las expectativas de los empleados, estos se convierten en aliados de la institución.

b) La segunda categoría es el reconocimiento de la aportación. Cuando la organización reconoce el esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos institucionales, posee un alto potencial motivador, porque satisface las necesidades de realce del ego. Todo individuo tiene necesidades de alcanzar una condición especial dentro de la organización, que satisface cuando se le da reconocimiento y oportunidad para demostrar su capacidad. Aquellas organizaciones que satisfacen estas necesidades de reconocimiento como forma de motivación, tienden a poner énfasis en la recompensa pública y en

los sistemas de reconocimiento del mérito de los funcionarios a partir de sus aportaciones para el logro de los objetivos.

c) La tercera categoría de análisis es la responsabilidad, que es la capacidad de las personas para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos. Toda actuación del hombre tiene una proyección comunitaria y es en el trabajo organizado donde sus actos adquieren significado. Para que las personas puedan responsabilizarse de sus acciones, necesitan conocer y comprender su ubicación y su proyección dentro de la organización. Cuanto mayor es el grado de comprensión que las personas tienen de la labor que realizan y de la proyección social de esta, su capacidad por adquirir responsabilidad es más alta. La responsabilidad en una organización se mide por el grado de compromiso con que los trabajadores deciden asumir, consciente y voluntariamente, sus deberes en respuesta a las demandas de trabajo. Para que exista responsabilidad, el trabajador, además de tener un sentido de identificación con los objetivos que persigue la institución, debe contar con la confianza por parte de los superiores, lo cual incrementa la motivación personal.

d) La adecuación de las condiciones de trabajo es otra categoría de análisis de la motivación. Las condiciones ambientales físicas y sicosociales en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de

las funciones asignadas, deben ser congruentes con la naturaleza misma del trabajo. Cuando la adecuación de estas condiciones no se da, se produce insatisfacción en el trabajador, repercutiendo en bajos niveles de desempeño y en la calidad de los servicios producidos.

3) Reciprocidad

En toda organización debe lograrse la satisfacción de las expectativas, tanto del individuo como de la organización. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se vuelven parte uno del otro (35)

Todo sistema social puede ser encarado en términos de grupo de personas ocupadas en el intercambio de sus recursos con base a ciertas expectativas. Esos recursos no se limitan a los materiales, ya que se incluyen ideas, sentimientos, habilidades y valores. En el intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales se desarrollan contratos psicológicos, donde prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo en compensación.

Cuando el individuo considera que las retribuciones que obtiene de la organización son mayores que sus esfuerzos, percibe una relación exitosa. Sin embargo, si cree que sus esfuerzos personales

sobrepasan las satisfacciones que recibe, se vuelve propenso a deteriorar su relación con la organización e incluso abandonarla.

Al mismo tiempo, la organización espera que la contribución de cada individuo sobrepase los costos de tenerlos. Cuando estima que los beneficios de conservar a las personas son mayores que los costos incurridos, percibe una relación lograda. La mayoría de los problemas de insatisfacción, tanto personal como organizacional, se originan en la incongruencia de la ubicación de las personas dentro de la estructura de la organización.

La reciprocidad o compromiso se estudia analizando las siguientes categorías: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

a) La primera categoría de análisis es la aplicación al trabajo. Cuando un individuo se encuentra identificado plenamente con su trabajo y con la institución, adopta comportamientos que superan los compromisos del contrato formal, manifestados en la dedicación por el logro de los objetivos, que lo impulsa a asumir responsabilidades y desplegar todo su ingenio y su creatividad en la solución de los problemas, adquiriendo hábitos de trabajo donde priman la exactitud, el esmero y el orden.

b) El cuidado del patrimonio institucional es la segunda categoría de análisis y se refleja por medio del cuidado que los funcionarios dan

a los bienes materiales de la institución, así como también en su preocupación por el fortalecimiento y defensa de los valores e imagen de la misma. La organización pretende concientizar a sus empleados para que adopten una actitud de aprecio y defensa respecto a los recursos asignados, espera cuidado y buen uso de los equipos materiales, y de las instalaciones a su cargo, sean estos de su puesto de trabajo, de una unidad o de la organización en general, contribuyendo a eliminar el despilfarro y la imagen desagradable en las dependencias físicas. En el patrimonio institucional se incluye también el prestigio de la institución, cuya apreciación social depende en gran parte del trato que los empleados dan a las personas que acuden en busca de los servicios, el cual debe estar basado en principios elementales de calidad de la atención, respeto y cortesía.

c) La tercera categoría de análisis es la retribución. La organización habrá de optimizar los contenidos retributivos de las relaciones laborales en beneficio de sus recursos humanos, para contribuir a su realización personal y desarrollo social y en respuesta a las aportaciones de las personas con su trabajo. Los principales mecanismos retributivos, que la organización pone a disposición de sus miembros pueden resumirse en: sistema justo y competitivo de remuneración; prestaciones compatibles con las posibilidades económico-financieras de la institución en el contexto de las políticas

salariales nacionales; sistemas de promoción, con reconocimiento al desempeño, que brindan la oportunidad a los individuos de hacer carrera dentro de la organización; sistemas de capacitación y desarrollo de los recursos humanos, para incrementar conocimientos y habilidades de las personas en referencia al perfil ocupacional; sistemas o programas de bienestar social para favorecer la integración de los empleados y sus familias, y permitir la satisfacción de sus necesidades culturales y recreativas; además de estabilidad laboral que elimina la incertidumbre y la ansiedad del trabajador frente al futuro.

d) La otra categoría de análisis es la equidad. Los trabajadores esperan tener acceso a las retribuciones, indicadas anteriormente, por medio de un sistema equitativo que trate a todos los funcionarios, en condiciones de igualdad de trabajo, con iguales beneficios. Especialmente aspiran a ser tratados con imparcialidad en procesos de selección y promoción, solamente basados en la competencia y el mérito frente a los requisitos exigidos.

4) Participación

La organización se construye sobre la base de una conciencia participativa generalizada. La importancia de la participación en la organización debe ser comprendida profundamente por todas y cada

una de las personas involucradas, es el elemento esencial del proceso de integración (35).

Las actividades se llevan a cabo porque las personas saben qué deben hacer y cómo deben hacerlo, pero, además, porque saben realizarlas, porque quieren realizarlas, y porque participan en su ejecución, independientemente de las áreas en donde se encuentren ubicados y de los niveles ocupados en la escala jerárquica. Dicha participación se da solamente mediante la acción organizada.

La participación consiste en la involucración de las personas en las actividades de la organización. Por eso, se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto y la programación de actividades que determinan el objetivo a cubrir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, en definitiva, es necesario una especificación de las responsabilidades de cada hombre.

El aspecto de la participación se aborda sobre la base del estudio de las siguientes categorías: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información e involucración en el cambio.

a) La primera categoría es el compromiso con la productividad. Este se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, en armonía con los demás componentes, realiza con

óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, mediante el cumplimiento de las funciones conforme a estándares preestablecidos.

b) La segunda categoría es la compatibilización de intereses. La función básica del proceso de conducción de la participación en la organización es, sin duda, integrar la diversidad de sus componentes en una sola dirección; la del cumplimiento de los objetivos institucionales. Los retos principales para lograr la participación organizada se refieren a la compatibilización de intereses en las siguientes áreas de conflicto:

1) competencia para obtener recursos limitados, por lo que se debe establecer una jerarquización de prioridades en función de los objetivos institucionales;

2) distribución del poder: el acceso a los mecanismos de información, como medios de poder, se convierten con frecuencia en metas particulares de individuos y unidades, que distraen sus esfuerzos en la disputa, en detrimento de las posibilidades de hacer aportaciones constructivas para el logro de los objetivos institucionales;

3) tendencias a la autonomía: toda organización tiene la necesidad de asegurar que sus miembros respeten ciertas normas de comportamiento, sin excluir la flexibilidad necesaria para preservar

la capacidad de adecuación constante ante las condiciones variantes que la afectan.

c) La tercera categoría de análisis es el intercambio de información. Para obtener la acción coordinada entre personas y grupos, es necesario comunicarse e intercambiar información sobre los propósitos comunes y los medios que cada uno posee para contribuir al logro de ellos. La libre circulación de información, entre diferentes unidades de trabajo, es el mecanismo que hace que los grupos mantengan vínculos de cooperación. La existencia del flujo de información entre los grupos es fundamental; sin embargo, es preciso cuidar de su calidad, pues si esta es tergiversada o malintencionada, generará un proceso de disociación en lugar de participación organizada.

d) La cuarta categoría de análisis es la involucración en el cambio. Las organizaciones están constantemente dinamizadas por múltiples procesos de cambio, profundos y acelerados, que permanentemente plantean al hombre nuevas interrogantes. Ante esta realidad el hombre no permanece impasible; siempre adopta una postura. La actitud comprometida, orientando y promoviendo el cambio, construyendo el futuro a partir de la experiencia asimilada en el pasado, es la verdadera respuesta ante el proceso de cambio. El hombre no debe ignorar el cambio ni temerle, no puede oponerse a él, sino que ha de asumirlo porque lo comprende, lo canaliza por

la orientación que él mismo le da, y lo promueve estimulando las condiciones favorables.

Debemos tener en cuenta que el factor humano es el principal recurso de una institución y su influencia es decisiva en el desarrollo, progreso y éxito de esta. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una organización (9).

5) Comunicación

La comunicación es un constante envío, recibo y descifrado de los códigos, es siempre un proceso dual en que cada una de las partes no es nada sin la otra, pero no es solo enviar señales, hay que recibirlas y saber decodificarlas; es ahí donde es necesario considerar el contexto sociocultural e histórico donde se realiza la comunicación. Todo profesional tienen que adecuar el comportamiento comunicativo a los distintos escenarios y actores con los que interactúa. (35)

El directivo o profesional de la salud debe ser capaz de percibir cómo piensa y siente la persona a la cual dirige, para no cometer graves errores en el orden administrativo y profesional, que pueden ir desde la pérdida de su tiempo y de quienes les escuchan hasta la creación de conflictos más complejos desde el punto de vista institucional.

Por ello, se plantea que las organizaciones de éxito son aquellas que proporcionan verdadera importancia a la comunicación, ya que se comprende que contribuye en gran parte a mejorar el ambiente y el clima laboral; es decir "dinamizador y animador de las acciones individuales y colectivas procurando la integración de esfuerzos y el fortalecimiento de la institución".

Por esto, los directivos de la organización garantizan mediante la habilidad comunicativa que las personas tengan conocimiento y se identifiquen con la organización, para que sientan que se consideran en el desarrollo de las metas de la institución.

La comunicación organizacional, según Carlos Fernández Collado, se define como: "un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

2.2.2. Satisfacción Laboral

El hospital es definido como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas; esto es, una estructura

de prácticas a través de las cuales personal especializado se relaciona con personas enfermas o, en general, con problemas de salud (36).

El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación...”. Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. 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...”, generando en el comportamiento eficacia, diferenciación, innovación y adaptación”. Se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados (36).

Para llegar a ello, hay que identificar cuáles son los diferentes factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos. Esta tarea se debe efectuar en función de la identificación de aquellos elementos que contribuyan y obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales; con toda esta información se pueden generar acciones que permitan alinear los objetivos organizacionales con las necesidades de los pacientes. El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, traduciéndolos, al clima organizacional, como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (37).

Estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo. Por ejemplo, actualmente se debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización (38).

Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. De hecho, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente, y otro para la seguridad. El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte a nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus varias conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva (38).

La satisfacción laboral, se ha definido como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción

laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización (39).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. La definición de satisfacción laboral, es: una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (39).

2.2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la “Teoría de los Dos Factores”, que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez. (40)

Se supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes “relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala”

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (40)

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (40)

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo, el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero

no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud (40)

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (41)

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

2.2.2.2. Teoría de las Necesidades de McClelland

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban

la explicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (41)

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder (40)

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes.

De modo que los vendedores con necesidad de logro no necesariamente serán buenos gerentes de ventas. Por otro lado, refieren los investigadores que las necesidades de afiliación y poder tiende a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación.

Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para el efecto (42)

2.2.2.3. Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. (43)

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (44)

La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que

reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican. (43)

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobrecompensación es probablemente un sentimiento de culpa, pero, frente a la subcompensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

1. Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
2. Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
3. Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
4. Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
5. Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
6. Seleccionar una nueva persona comparable.
7. Dejar la organización.

2.2.2.4. Teoría de la Expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores.

(45)

Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Estos componentes llevan a plantear tres preguntas: «¿si realizo tal cosa?, ¿cuál será el resultado?», «¿el resultado vale la pena?» y «¿qué oportunidades tengo de lograr un resultado que valga la pena para mí?». Las respuestas a estas preguntas del individuo dependerán en cierta medida de los tipos de resultados esperados. Los resultados intrínsecos los sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades.

Los resultados intrínsecos, como bonos, elogios o promociones, son proporcionados por un agente externo, digamos el supervisor o el grupo de trabajo. Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia: «si pongo más empeño en mis labores, recibiré un mejor sueldo, se dará cuenta de ello mi supervisor.... mi esposa me amará más y me sentiré más contento conmigo mismo». Algunos de esos resultados pueden incluso tener valencia por las expectativas de que conduzcan a otros resultados: «si el supervisor se da cuenta de la calidad de mi trabajo; tal vez me promueva».

2.2.2.5. Dimensiones de Satisfacción Laboral

De acuerdo a Meliá Et Al. (54) la satisfacción laboral puede ser medido por los siguientes componentes:

Satisfacción por el trabajo en general

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Según la OMS y la OPS la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle. La CIE señala que la promoción de la salud en el lugar de trabajo convoca la participación de trabajadores, empleadores y otros actores sociales interesados en la puesta en práctica de iniciativas acordadas en forma conjunta para la salud y el bienestar de la fuerza laboral.

Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo

El trabajo ocupa gran parte de nuestro día, tanto a nivel personal como profesional mantenerse satisfecho repercute favorablemente en el estado de ánimo. Desarrollar una estrategia que permita establecer un buen ambiente laboral y cuyos trabajadores estén satisfechos es un punto esencial para todo negocio. Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal ambiente influye de manera negativa a los empleados en particular

y a la empresa en general. Elimina la monotonía y la rutina creando relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor, siempre sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores. Mantén comunicaciones fluidas y continuas sobre los trabajos realizados, de esta forma evitarás que se produzcan malentendidos.

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

La mayoría de las personas quieren desarrollarse en sus carreras y permanecerán en la compañía que apoye su desarrollo. Utilice los cuestionarios para averiguar si sus empleados consideran que pueden acceder a estas oportunidades en la compañía.

Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para

empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Satisfacción con la remuneración

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia

influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

2.3. Base Cultural

En cuanto a los valores culturales, son aquellos que se descubren en el hacer algo por el mundo, en la huella que se deja en las personas y en el mundo, en la trascendencia del trabajo que se realiza, en aquello en lo que se enfoca gran parte del proyecto de

vida y a lo que se le dedican los mejores años o, por lo menos, los más productivos. (31)

Es por esto que para que las personas tengan una percepción plena y un adecuado desarrollo dentro de las organizaciones y en la vida misma, Martínez Y.A. (31) establece tres factores en: 1. Claridad existencial-laboral, 2. Propósito vital-laboral y 3. Identidad y coherencia laboral.

Teniendo en cuenta el aspecto cultural, Carvajal J.C., afirma que Isola propone una clasificación, donde se relaciona empleado con desempleado y ocupado con desocupado, de acuerdo a esto, empleado, es una persona que recibe una retribución económica; desempleado quién no recibe retribución económica; ocupado, refiere a una persona que ve como significativa la labor que desempeña; y desocupado, una persona que no realiza labores significativas, ya que no las desempeña. (32)

2.4. Base científica

Según, Acosta y Venegas señalan que desde 1968, Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional bajo una perspectiva estructural y subjetiva; siendo este, el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, que pueden ser medidas y percibidas, de forma directa o indirecta, por

los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, influyendo de alguna manera en su comportamiento y motivación. (33)

Litwin y Stringer explican en su teoría, aspectos trascendentales de la conducta de los individuos que trabajan en una organización, utilizando los conceptos como motivación y clima, haciendo hincapié en el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y factores ambientales como: las actividades, las creencias y los valores de las personas que trabajan en una organización dada, además, tratan de describir dichas situaciones ambientales precisas que influyen sobre la conducta y percepción del individuo, así mismo, determinan nueve componentes que constituyen el clima organizacional: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.(34)

2.5. Bases Conceptuales

Clima organizacional: Algunos autores definen el clima organizacional como un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros (46)

Infraestructura: Toda organización, necesita de una serie de condiciones y de infraestructura física apropiadas, una localización geográfica, para hacer accesible los servicios de salud a la población de una manera funcional. (46)

Condiciones del ambiente físico laboral: Las condiciones físicas de la infraestructura, debe reunir un contexto favorable, para no alterar el trabajo de los empleados y su salud, en condiciones inapropiadas, éstos se verán afectados de diferentes formas: desde lesiones físicas hasta psicológicas, también existen otros elementos del entorno físico que pueden interfieren en la capacidad de atención de las personas como la intensidad de la luz, el ruido. (47)

Seguridad laboral: Desde un punto de vista práctico, condición de trabajo es cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. La seguridad es un elemento importante, tanto para el personal en los centros de salud como de los usuarios que requieren asistencia médica, numerosos estudios demuestran que en los hospitales y en servicios críticos, las personas realizan múltiples actividades, y éstos por el tipo de trabajo son vulnerables a diversas lesiones accidentales, que perturban su salud. (48)

La motivación: La motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (49)

Liderazgo: El liderazgo en las organizaciones va a depender de una serie de condiciones como: valores, normas y procedimientos, así como la habilidad, el estilo, la experiencia y las circunstancias, del momento para que pueda desarrollarse adecuadamente. (50)

Participación en la toma de decisiones: El valor de la contribución debe ser comprendida por todos los implicados en su ejercicio, como un elemento esencial del proceso de integrar las personas en la estructura, el cual es un efecto de la participación. El involucramiento es un proceso participativo que aprovecha la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar un compromiso cada vez mayor en el éxito de la organización (51)

La comunicación: La comunicación constituye la fuente de energía que mueve a la organización, sobre su entorno, sus productos, servicios y sobre las personas que la componen e implica la transferencia de significados que deben ser entendidos por las personas (52)

Las relaciones humanas: Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de la estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la

personalidad humana, haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos. (52)

Dotación de personal: Entre las funciones administrativas, Enfermería debe realizar múltiples procesos que permiten prever y planificar la cantidad de personal en los diversos servicios del hospital, por ejemplo, la jornada de trabajo, el horario debe planearse con un mes de anticipación y deben ser flexibles y ajustarse siempre que sea necesario, los requerimientos del recurso humano, se hará con base en el número y 64 categoría de los pacientes, tipo de servicio, etc. (52)

Satisfacción laboral: Es la sensación que el trabajador experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen, así mismo, describe el efecto general que ocasiona en la sociedad, si los trabajadores están contentos mejora su vida fuera del trabajo, asumen una actitud más positiva hacia su existencia, favorecen la creación de un mundo con una mejor salud psicológica, además de los beneficios económicos y la responsabilidad social de las empresas. (54)

CAPÍTULO III

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Variables de la investigación

3.1.1. Definición de las Variables

3.1.1.1. Variable 1: Clima organizacional

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Dimensiones de clima organizacional

- **Liderazgo.** Es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer (más que prescribir e imponer) a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas
- **Motivación.** Es el conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando

determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes

- Reciprocidad. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se vuelven parte uno del otro
- Participación. La importancia de la participación en la organización debe ser comprendida profundamente por todas y cada una de las personas involucradas, es el elemento esencial del proceso de integración
- Comunicación. La comunicación es un constante envío, recibo y descifrado de los códigos, es siempre un proceso dual en que cada una de las partes no es nada sin la otra, pero no es solo enviar señales,

3.1.1.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Es el estado emocional, sentimiento y actitud en respuesta a una comparación entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente.

Dimensiones de satisfacción laboral

- Satisfacción por el trabajo en general. La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. Según la OMS y la OPS la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la

realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla

- Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo. El trabajo ocupa gran parte de nuestro día, tanto a nivel personal como profesional mantenerse satisfecho repercute favorablemente en el estado de ánimo
- Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. La mayoría de las personas quieren desarrollarse en sus carreras y permanecerán en la compañía que apoye su desarrollo
- Satisfacción con la relación subordinador – supervisor. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.
- Satisfacción con la remuneración. En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas

3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.(17)	Influencia que ejercen los directivos en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados.	LIDERAZGO	Dirección (D)	Para valores: 0= Respuesta incorrecta 1= Respuesta correcta El valor final es: • Clima satisfactorio cuando los valores oscilan entre 20 y por encima de 14 • Clima en riesgo cuando los valores se encuentran entre 08 y 13 • Clima insatisfactorio cuando los resultados se
				Estímulo de la excelencia (EE)	
				Estímulo del trabajo en equipo (ETE)	
				Solución de conflictos (SC)	
		Conjunto de reacciones y actitudes naturales de las personas en favor de la organización.	MOTIVACIÓN	Realización personal (RP)	
				Reconocimiento de la aportación (RA)	
				Responsabilidad (R)	
		Proceso de complementación en donde el individuo y la organización se	RECIPROCIDAD	Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT)	
				Aplicación al trabajo (AT)	
				Cuidado del patrimonio institucional (CPI)	
				Retribución (R)	

		vuelven parte uno del otro.		Equidad (E)	encuentran por debajo de 08
	Grado de involucración de las personas en las actividades de la organización.		PARTICIPACIÓN	Compromiso con la productividad (CP)	
				Compatibilidad de intereses (CI)	
				Intercambio de información (II)	
				Involucrarse en el cambio (IC)	
	Proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en la opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización		COMUNICACIÓN	Estímulo al desarrollo organizacional (EDO)	
				Aporte a la cultura organizacional (ACO)	
				Proceso de retroalimentación (PR)	
				Estilos de comunicación (EC)	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
SATISFACCIÓN LABORAL	Estado emocional, sentimiento y actitud en respuesta a una comparación entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente. (28)	Satisfacción con todo el trabajo en general teniendo en cuenta el interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL	Relación entre todos los miembros.	Para valores: 0= Totalmente en desacuerdo 1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo 4= Muy de acuerdo El valor final es: • Satisfecho cuando los valores oscilan entre 132 y por encima de 89 • Satisfacción media cuando los valores se encuentran
				Información y espíritu de colaboración.	
				Estímulo para el trabajo de parte de los jefes.	
				Toma de decisiones por departamento.	
				Compañerismo con el grupo de trabajo	
				Se atiende a las sugerencias de trabajadores.	
				Reconocimiento al buen trabajo.	
		Autonomía para planificar.			
		Apoyo administrativo.			
		Se tiene en cuenta los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Iluminación en el lugar de trabajo	
Ventilación en el lugar de trabajo.					
Entorno físico y el espacio que se dispone.					

		control sobre su salud y a mejorarla.		Temperatura del área de trabajo. Condiciones de limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo. Disponibilidad de recursos tecnológicos en el lugar de trabajo	entre 45 y 88 • Insatisfecho cuando los resultados se encuentran por debajo de 45
	Desarrollar una estrategia que permita establecer un buen ambiente laboral y cuyos trabajadores estén satisfechos.	SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZAS TU TRABAJO	Oportunidades de hacer las cosas que gustan		
			Satisfacción con el trabajo		
			Oportunidades de realizar las cosas en que se destaca.		
			Objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.		
			Relación con las autoridades más inmediatas.		
			Apoyo de superiores.		
	Se tiene en cuenta el querer desarrollarse en sus carreras y	SATISFACCIÓN CON LAS	Oportunidades de hacer carrera funcionaria.		

		permanecerán en la compañía que apoye su desarrollo.	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	Oportunidades de continuar con el perfeccionamiento.	
				Estabilidad en las funciones de trabajo	
				Trato de "igualdad" y "justicia".	
				Se cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	
				Oportunidades de promoción.	
		Se tiene en cuenta el comportamiento del jefe como uno de los principales determinantes de la satisfacción.	SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADOR – SUPERVISOR	Supervisión al trabajador	
				Se juzga adecuadamente las tareas	
				Forma de dirección	
		Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo	SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	Salario que se recibe.	
				Condiciones laborales adecuadas.	
				Forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.	

3.3. Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

3.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017
2. Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017
3. Existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017
4. Existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias

del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

5. Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

CAPÍTULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es:

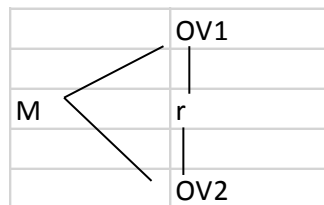
- Por su finalidad realizada fue aplicada porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, así mismo es el fundamento de toda investigación.
- Por su alcance temporal fue seccional, por qué a investigación se refiere a un momento específico o tiempo único (se estudia su estructura).
- Por su amplitud fue micro sociológico, porque son estudios de las variables en cuanto a sus relaciones en pequeños y medianos grupos.
- Por sus fuentes fue primaria, por qué los datos o hechos sobre los que versan son de primera mano, es decir, recogidos para la investigación y por aquellos que la efectúan.

- Por su carácter fue cuantitativa, por qué se centra de manera predominante la investigación en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación.

4.2. Diseño de la Investigación

No experimental, correlacional y de corte transversal

Esquemáticamente es expresada de esta forma



Dónde:

M= Muestra:

OV1 = Primera variable: Clima organizacional

OV2 = Segunda Variable: Satisfacción laboral

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población de referencia fueron 40 trabajadores de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Medicina tropical “Julio Cesar De Marini cara” La Merced Chanchamayo- 2017

Criterios de Inclusión.

Licenciadas en enfermería que acepten participar voluntariamente en el estudio.

4.3.2. Muestra

La muestra se consideró censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (55)

De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente población y muestra.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para determinar el clima organizacional se utilizó el “inventario de clima organizacional”, modelo OMS/OPS, 1998, que está constituido por 100 ítems, el cual fue modificado y revalidado quedando solo 20 preguntas representativas y están distribuidos por cada indicador.

Las preguntas se responden como verdaderas y falsas.

Cuyo valor queda determinado como sigue:

ESCALA	NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
De 0 a 7	Clima insatisfactorio
De 8 a 13	Clima en riesgo
De 14 a 20	Clima Satisfactorio

Confiabilidad del instrumento de clima organizacional

La confiabilidad fue calculada mediante el coeficiente alfa de cronbach el cual se mide de 0 a 1 cuanto más se aproxime a 1 el instrumento es más confiable, pero para fines de aplicación de un estudio correlacional se considera confiable a partir de 0.75. (56)

En el caso del primer instrumento: Clima organizacional para una prueba piloto de 20 y un total en ítems de 20 el coeficiente fue de 0.758 por lo que se considera el instrumento confiable. (Ver Anexo 03)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.758	20

Para determinar la satisfacción laboral, se utilizó el

“cuestionario de satisfacción laboral del personal de enfermería”, que consta de 37 ítems, el cual fue modificado y adecuado a nuestra realidad llegando a establecerse con 33 ítems, para luego reevaluar la validez y confiabilidad del mismo, lo cual se muestra en anexos. Los ítems están distribuidos en las siguientes categorías:

- ❖ Satisfacción por el trabajo en general, 09 ítems
- ❖ Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 06 ítems
- ❖ Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, 06 ítems
- ❖ Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, 06 ítems
- ❖ Satisfacción con la relación subordinado - supervisor, 03 ítems
- ❖ Satisfacción con la remuneración, 03 ítems

Las preguntas se pueden responder de acuerdo a las siguientes categorías Muy de acuerdo = 4, De acuerdo = 3, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 1 y Totalmente en desacuerdo = 0.

Cuyo valor final queda determinado como sigue:

ESCALA	NIVEL O GRADO DE SATISFACCION
De 0 a 44	Satisfacción baja
De 45 a 88	Satisfacción media
De 89 a 132	Satisfacción alta

Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

En el caso del segundo instrumento: Satisfacción laboral para una prueba piloto de 20 y un total en ítems de 33 el coeficiente fue de 0.935 por lo que se considera el instrumento es altamente confiable. (Ver Anexo 03)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	33

Validez

El instrumento fue validado, por 03 expertos, quienes evaluaron el constructo del mismo, así como la consistencia entre variables, dimensiones e indicadores mpara la elaboración de cada uno de los ítems. (Ver Anexo 07)

4.5. Procedimiento de recolección de datos

- ✓ Se solicitó el permiso respectivo para la recolección de información.
- ✓ Se visitó al hospital teniendo en cuenta los turnos del personal de enfermería.
- ✓ A cada encuestado se le dio una explicación breve sobre el objetivo del estudio.
- ✓ Se entregó el instrumento para luego después de algunas horas poder recogerlo.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

El procesamiento de datos se hizo a través del programa SPSS versión 22, de dónde se halló los estadísticos descriptivos y la descripción del proceso de la prueba de hipótesis correspondió al análisis estadístico inferencial de Rho de Spearman por ser ambas variables ordinales.

CAPÍTULO V

V. RESULTADOS

Para la presentación de resultados se tabularon los datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados en el software estadístico SPSS V23, obteniéndose una base de datos (Ver Anexo 04). De donde se obtuvieron los resultados descriptivos e inferenciales.

En primer lugar, se dará a conocer los resultados descriptivos por dimensiones y variables y luego se procederá al contraste de hipótesis para el logro de cada uno de los objetivos. (Los resultados de los datos generales se incluyen en el Anexo 05 y los resultados por cada ítem en el Anexo 06)

5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

5.1.1. Resultados de la Dimensión Liderazgo

Elaborado en base a los ítems del 01 al 04 del cuestionario de clima organizacional.

(Ver Tabla 01)

TABLA N° 01

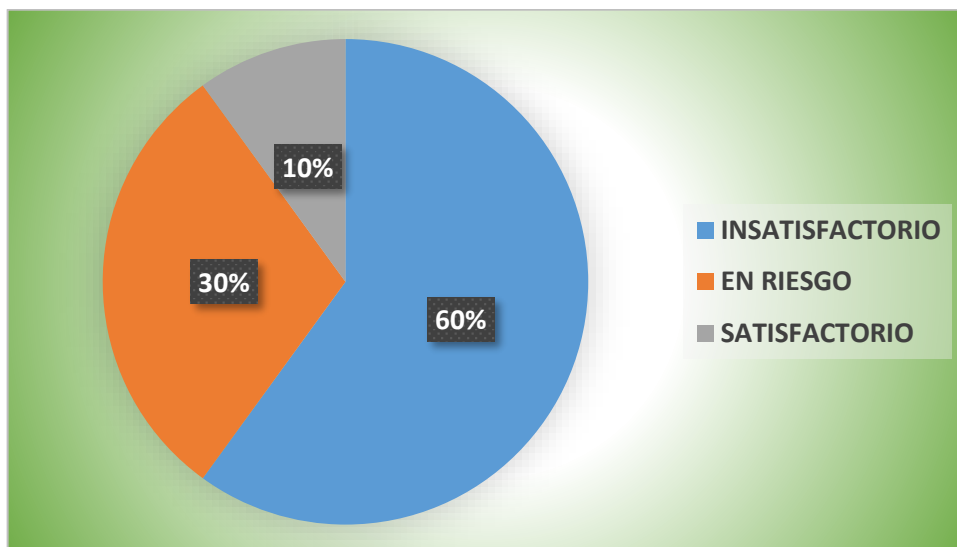
El nivel de liderazgo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL LIDERAZGO	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	24	60.0%
EN RIESGO	12	30.0%
SATISFACTORIO	4	10.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 01

El nivel de liderazgo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 01

La tabla y gráfico 01 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión liderazgo donde es insatisfactorio en el 60%, en riesgo el 30% y satisfactorio el 10%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de liderazgo es insatisfactorio (60%)

5.1.2. Resultados de la Dimensión Motivación

Elaborado en base a los ítems del 05 al 08 del cuestionario de clima organizacional.

TABLA N° 02

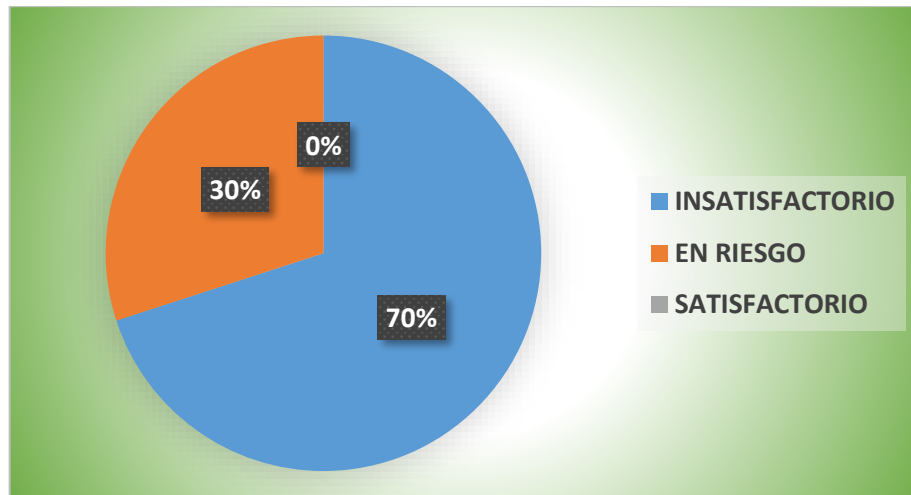
El nivel de motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL MOTIVACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	28	70.0%
EN RIESGO	12	30.0%
SATISFACTORIO	0	0.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 02

El nivel de motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 02

La tabla y gráfico 02 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión motivación donde es insatisfactorio en el 70%, en riesgo el 30% y satisfactorio el 0%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de motivación es insatisfactorio (70%)

5.1.3. Resultados de la Dimensión Reciprocidad

Elaborado en base a los ítems del 09 al 12 del cuestionario de clima organizacional.

TABLA N° 03

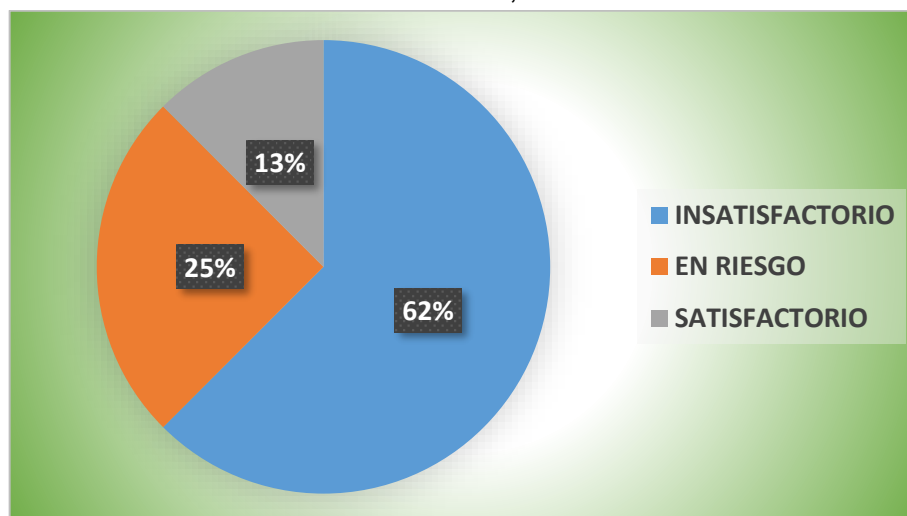
El nivel de reciprocidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL RECIPROCIDAD	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	25	62.5%
EN RIESGO	10	25.0%
SATISFACTORIO	5	12.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 03

El nivel de reciprocidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 03

La tabla y gráfico 03 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión reciprocidad donde es insatisfactorio en el 62%, en riesgo el 25% y satisfactorio el 12%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de reciprocidad es insatisfactorio (62%).

5.1.4. Resultados de la Dimensión Participación

Elaborado en base a los ítems del 13 al 16 del cuestionario de clima organizacional.

TABLA N° 04

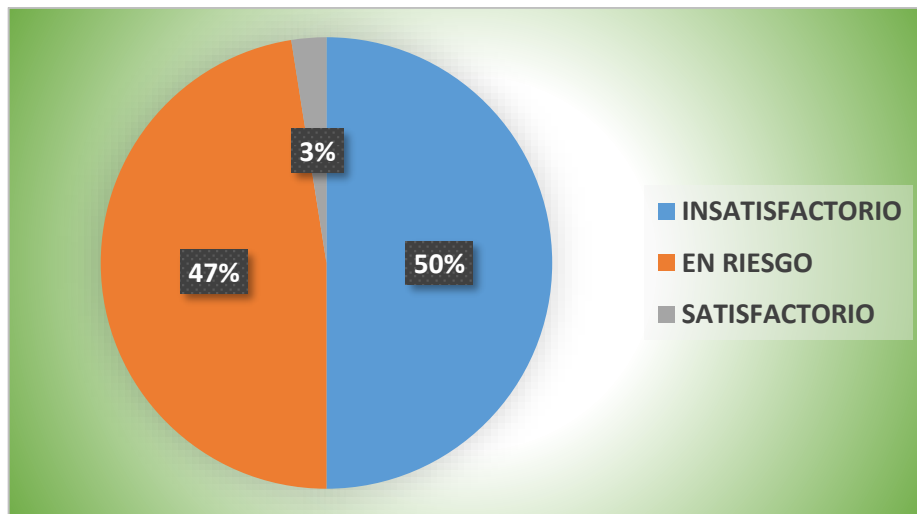
El nivel de participación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL PARTICIPACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	20	50.0%
EN RIESGO	19	47.5%
SATISFACTORIO	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 04

El nivel de participación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 04

La tabla y gráfico 04 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión participación donde es insatisfactorio en el 50%, en riesgo el 47% y satisfactorio el 3%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de participación es insatisfactorio (50%).

5.1.5. Resultados de la Dimensión Comunicación

Elaborado en base a los ítems del 17 al 20 del cuestionario de clima organizacional.

TABLA N° 05

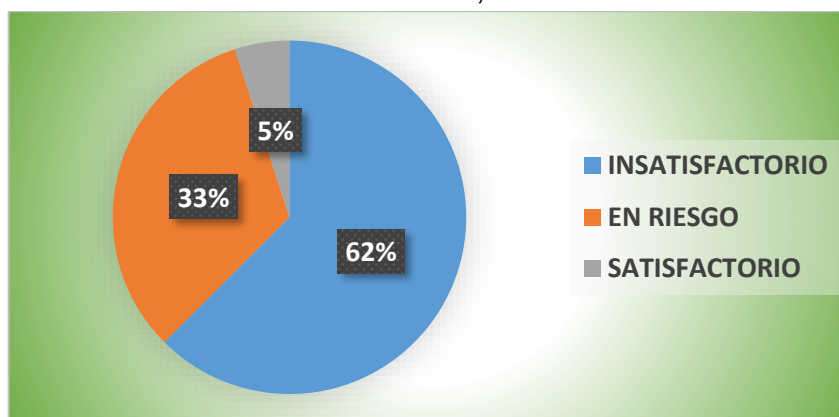
El nivel de comunicación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL COMUNICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	25	62.5%
EN RIESGO	13	32.5%
SATISFACTORIO	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 05

El nivel de comunicación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 05

La tabla y gráfico 05 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión comunicación donde es insatisfactorio en el 62%, en riesgo el 33% y satisfactorio el 5%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de comunicación es insatisfactorio (62%).

5.1.6. Resultados de la Variable 1: Clima organizacional

TABLA N° 06

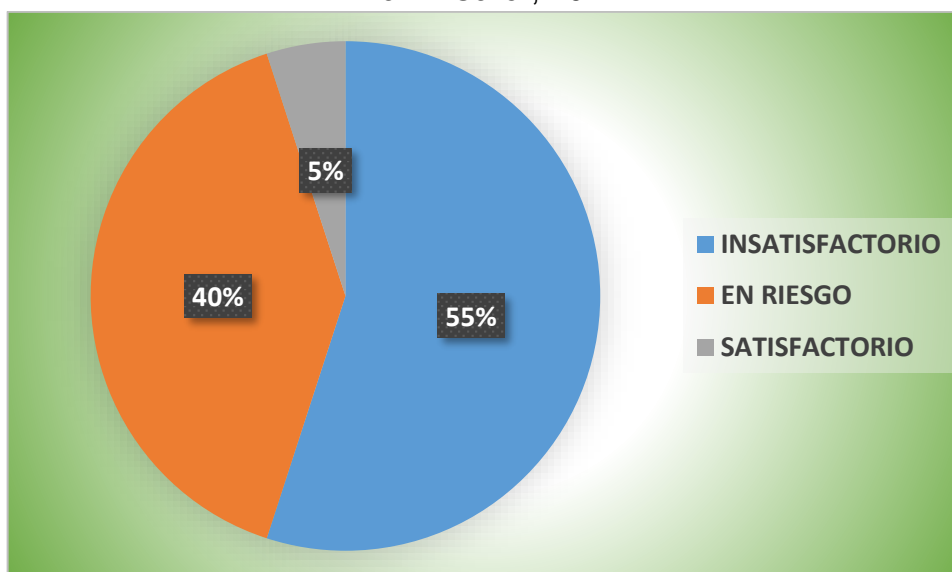
El nivel de clima organizacional del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL VARIABLE1	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	22	55.0%
EN RIESGO	16	40.0%
SATISFACTORIO	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 06

El nivel de clima organizacional del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 06

La tabla y gráfico 06 nos muestran los resultados del nivel de la variable clima organizacional donde es insatisfactorio en el 55%, en riesgo el 40% y satisfactorio el 5%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de clima organizacional es insatisfactorio (55%).

5.1.7. Resultados de la Dimensión Satisfacción por el trabajo en general

Elaborado en base a los ítems del 01 al 09 del cuestionario de satisfacción laboral

TABLA N° 07

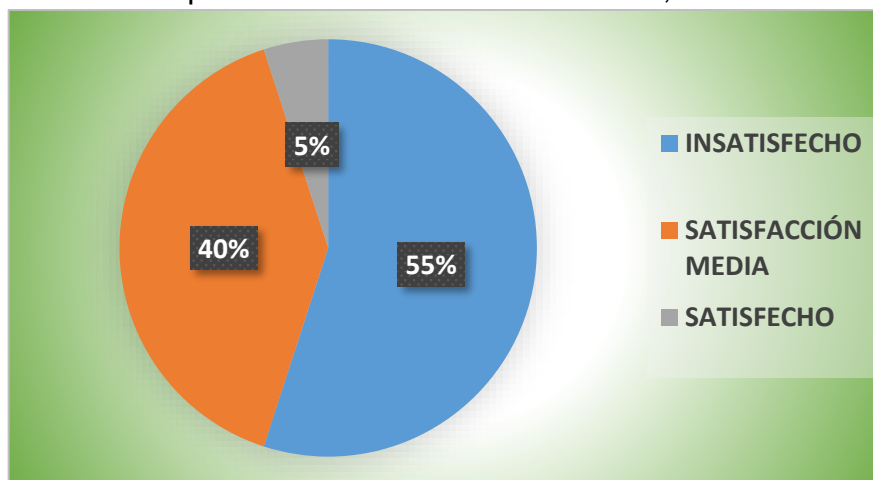
El nivel de satisfacción por el trabajo en general del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	22	55.0%
SATISFACCIÓN MEDIA	16	40.0%
SATISFECHO	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 07

El nivel de satisfacción por el trabajo en general del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 07

La tabla y gráfico 07 nos muestran los resultados de la dimensión satisfacción por el trabajo en general donde es insatisfactorio en el 55%, satisfacción media el 40% y satisfactorio el 3%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho con el trabajo en general (55%).

5.1.8. Resultados de la Dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Elaborado en base a los ítems del 10 al 15 del cuestionario de satisfacción laboral

TABLA N° 08

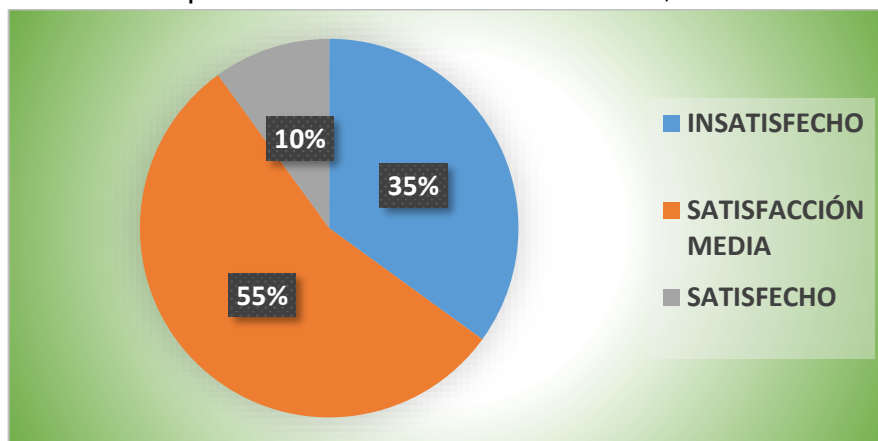
El nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	14	35.0%
SATISFACCIÓN MEDIA	22	55.0%
SATISFECHO	4	10.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 08

El nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 08

La tabla y gráfico 08 nos muestran los resultados de la dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo donde es insatisfactorio en el 35%, en satisfacción media el 55% y satisfactorio el 10%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho con el ambiente físico de trabajo en general (35%)..

5.1.9. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo

Elaborado en base a los ítems del 16 al 21 del cuestionario de satisfacción laboral

TABLA N° 09

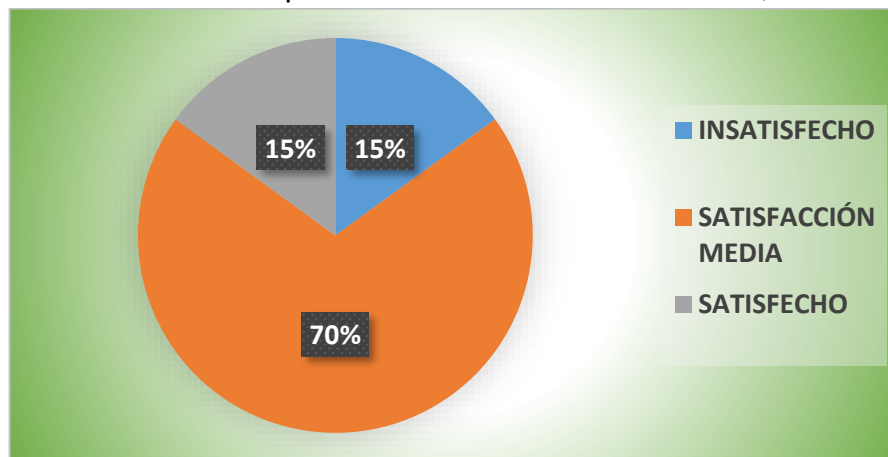
El nivel de satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	6	15.0%
SATISFACCIÓN MEDIA	28	70.0%
SATISFECHO	6	15.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 09

El nivel de satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 09

La tabla y gráfico 09 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo donde es insatisfactorio en el 70%, satisfacción media el 15% y satisfactorio el 15%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho respecto con la forma en que realiza su trabajo en general (70%).

5.1.10. Resultados de la Dimensión Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Elaborado en base a los ítems del 22 al 27 del cuestionario de satisfacción laboral.

TABLA N° 10

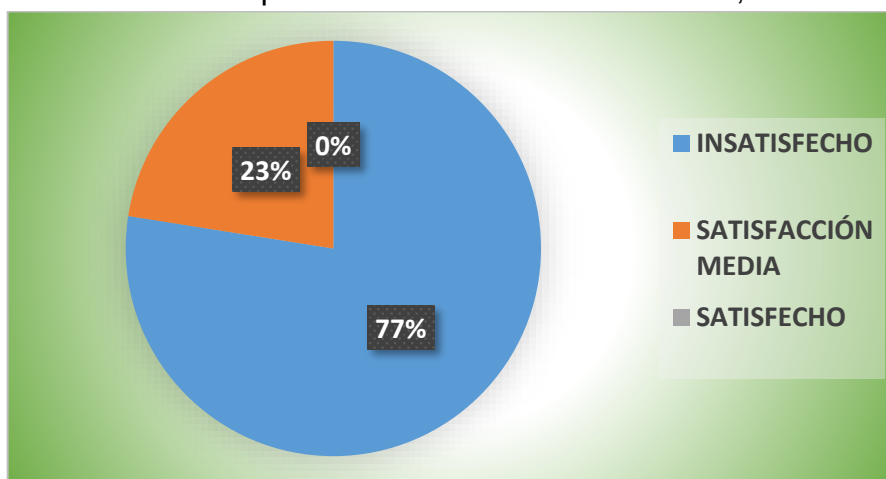
El nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	31	77.5%
SATISFACCIÓN MEDIA	9	22.5%
SATISFECHO	0	0.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 10

El nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 10

La tabla y gráfico 10 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo donde es insatisfactorio en el 77%, satisfacción media el 23% y satisfactorio el 0%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho con las oportunidades de desarrollo. (77%).

5.1.11. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la relación subordinado - supervisor

Elaborado en base a los ítems del 28 al 30 del cuestionario de satisfacción laboral.

TABLA N° 11

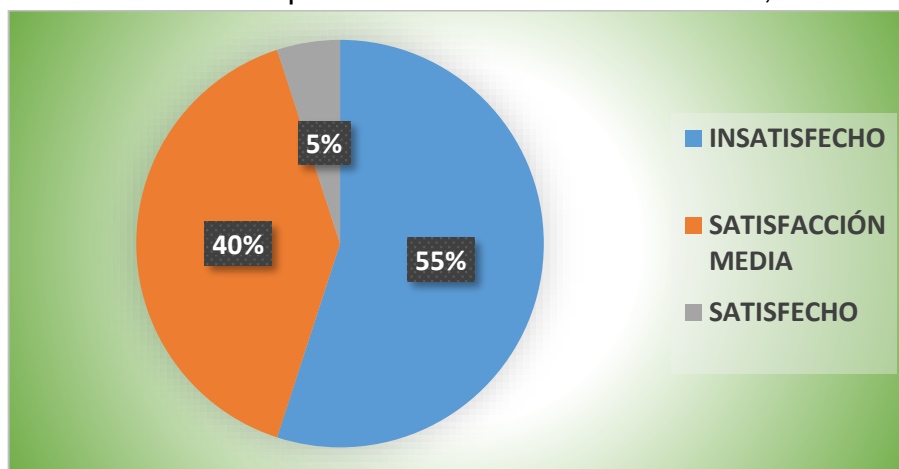
El nivel de satisfacción con la relación subordinado - supervisor del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	22	55.0%
SATISFACCIÓN MEDIA	16	40.0%
SATISFECHO	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 11

El nivel de satisfacción con la relación subordinado - supervisor del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 11

La tabla y gráfico 11 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión satisfacción con la relación subordinado – supervisor donde es insatisfactorio en el 55%, en satisfacción media el 40% y satisfactorio el 3%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho con la relación subordinado - supervisor (55%).

5.1.12. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la remuneración

Elaborado en base a los ítems del 31 al 33 del cuestionario de satisfacción laboral.

TABLA N° 12

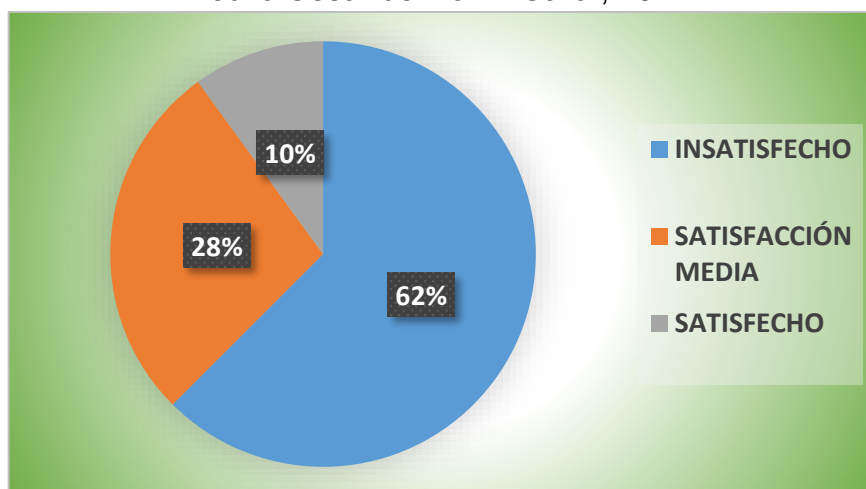
El nivel de satisfacción con la remuneración del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	25	62.5%
SATISFACCIÓN MEDIA	11	27.5%
SATISFECHO	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 12

El nivel de satisfacción con la remuneración del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 12

La tabla y gráfico 12 nos muestran los resultados del nivel de la dimensión satisfacción con la remuneración donde es insatisfactorio en el 62%, satisfacción media el 28% y satisfactorio el 10%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho con la remuneración (62%).

5.1.13. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

TABLA N° 13

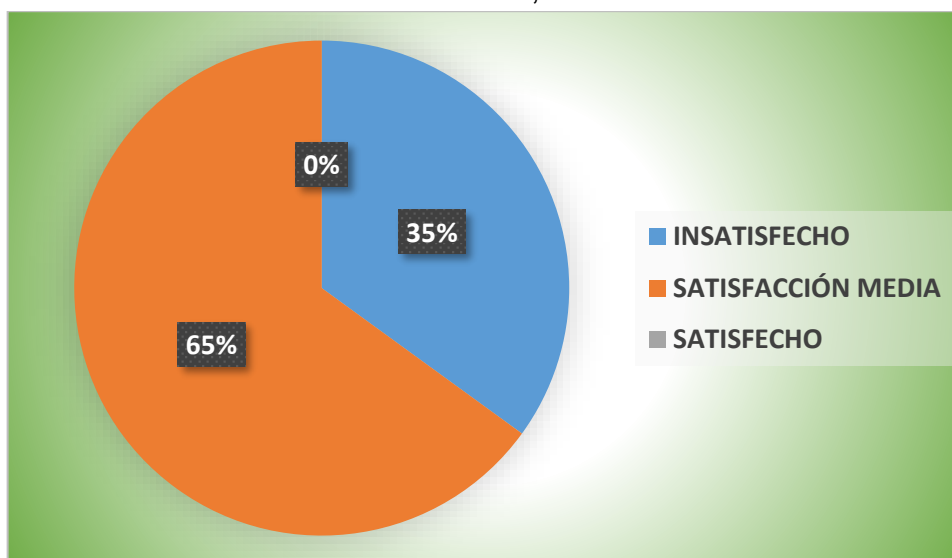
El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	14	35.0%
SATISFACCIÓN MEDIA	26	65.0%
SATISFECHO	0	0.0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

GRÁFICO N° 13

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente de medicina tropical “Julio César de Marini Caro”, 2017



Fuente: Elaborado en base a la Tabla 13

La tabla y gráfico 13 nos muestran los resultados del nivel de la variable satisfacción laboral donde es insatisfactorio en el 35%, satisfacción media el 65% y satisfactorio el 0%

Por lo podemos afirmar que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho laboralmente. (35%).

5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

5.2.1. Prueba de Normalidad

Para presentar estos resultados es necesario hacer la prueba de normalidad con Shapiro Wilk, que es para muestras menores de 50, habiendo obtenido el siguiente resultado. (56)

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.928	40	0.014
Liderazgo	0.945	40	0.029
Motivación	0.906	40	0.005
Reciprocidad	0.909	40	0.006
Participación	0.737	40	0.000
Comunicación	0.883	40	0.020
Satisfacción laboral	0.746	40	0.015

Fuente: Base de datos SPSS

Los resultados nos muestran para la Variable Clima organizacional ($0.014 < 0.05$), para liderazgo ($0.0129 < 0.05$), para motivación ($0.005 < 0.05$), para reciprocidad ($0.006 < 0.05$), para reciprocidad ($0.014 < 0.05$), para participación ($0.000 < 0.05$), para comunicación ($0.020 < 0.05$), y para satisfacción laboral ($0.015 < 0.05$). Lo que nos indica que no tienen una distribución normal. Por lo tanto, el estadístico de correlación corresponde a Rho de Spearman. (56)

5.2.2. Contrastación de la Hipótesis General

H_0 = No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017

H_i = Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = $N = 40$

TABLA N° 14
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 40	0.599 .043 40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.599 .043 40	1.000 40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.599 lo que indica que la relación es directa y moderada y la significancia bilateral o p valor igual a $0.043 < 0.05$ que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.599$; $p = 0.043 < 0.05$)

5.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

H_0 = No existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

H_1 = Existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = $N = 40$

TABLA N° 15
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA LIDERAZGO Y
SATISFACCIÓN LABORAL

			LIDERAZGO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1.000	.647
		Sig. (bilateral)		.031
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.647	1.000
		Sig. (bilateral)	.031	
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.647 lo que indica que la relación es directa y moderada y la significancia bilateral o p valor igual a $0.031 < 0.05$ que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.647; $p=0.031 < 0.05$)

5.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

H₀ = No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

H₂ = Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = N = 40

TABLA N° 16
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL

			MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,523
		Sig. (bilateral)		.001
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,523**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.523 lo que indica que la relación es directa y moderada y la significancia bilateral o p valor igual a $0.001 < 0.05$ que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.523; p=0.001<0.05)

5.2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

H_0 = No existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

H_3 = Existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = $N = 40$

TABLA N° 17
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA RECIPROCIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

			RECIPROCIDAD	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	RECIPROCIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.709
		Sig. (bilateral)		.001
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.709	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.709 lo que indica que la relación es directa y moderada y la significancia bilateral o p valor igual a $0.001 < 0.05$ que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.709$; $p = 0.001 < 0.05$).

5.2.6. Contrastación de la Hipótesis Específica 4

H_0 = No existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

H_4 = Existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = $N = 40$

TABLA N° 18
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA PARTICIPACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL

			PARTICIPACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	PARTICIPACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.405
		Sig. (bilateral)		.006
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.405	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.405 lo que indica que la relación es directa y débil y la significancia bilateral o p valor igual a $0.006 < 0.05$ que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.405$; $p = 0.006 < 0.05$).

5.2.7. Contrastación de la Hipótesis Específica 5

H₀ = No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

H₅ = Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad = N = 40

TABLA N° 19
CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN PARA COMUNICACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL

			COMUNICACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.991
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.000	1.000
		Sig. (bilateral)	.543	
		N	40	40

Fuente: Base de datos SPSS

El valor de rho de spearman para clima organizacional y satisfacción laboral es de 0.991 lo que indica que la relación es directa y alta y la significancia bilateral o p valor igual a 0.000 < 0.05 que es significativa.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.991; p=0.000<0.05).

CAPÍTULO VI

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados nos muestran para el **objetivo general**: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar De Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.599$; $p = 0.043 < 0.05$). Donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de clima organizacional es insatisfactorio (55%) y que la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho laboralmente. (65%).

Teóricamente, el clima es un concepto molar que refleja el contenido y fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, conducta y sentimientos de los miembros de un sistema social, de acuerdo a Kurt Lewin, existen las totalidades dinámicas dotadas de propiedades especiales, distintas de las propiedades de sus subgrupos o de sus miembros individuales como equivalentes a un Campo Social constituido por una red social de las posiciones relativas que ocupan en él sus diversos elementos. Lo que ocurre en estas totalidades dinámicas o campos sociales depende de la distribución de las fuerzas que en ellos se manifiestan, es decir, de las relaciones dinámicas que unen a las partes que los componen. El clima de una organización equivaldría a la red social y su influjo en este campo social que denominamos organización. El socio de la organización se ve inexorablemente inmerso en un campo social o totalidad dinámica en el que una red social de fuerzas, añadidas a sus propias características personales, condicionan y determinan su comportamiento dentro de la organización (20).

Por otro lado, el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación...”. Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. 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...”, generando en el comportamiento eficacia, diferenciación, innovación y adaptación”. Se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados (28).

En este sentido se tiene antecedentes con resultados similares como el de Acosta, D. Carrillo, A., en su estudio acerca de Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de Los Hospitales “Ruiz Y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert, donde sus resultados mostraron que, en lo referente al grado de satisfacción laboral concordante a la relaciones interpersonales, entorno físico laboral y salario, se obtuvo que el 33,3% mostraron sentirse poco satisfechos. Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos en lo que se refiere a la satisfacción del personal de enfermería son de gran relevancia, y la mayoría manifestaron encontrarse poco satisfechos con los indicadores estudiados.

Otro estudio similar es el de Lozano A. Chacón S., Susana Chaves S. y Pérez J., quienes realizaron un estudio acerca de los principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: habiendo presentado una solución al problema de clima laboral donde a nivel general, el modelo diseñado tiene relación con modelos ya planteados, al contar con datos con relación al clima laboral, horarios, retribuciones, beneficios y servicios que se obtuvieron, así como relaciones humanas importantes para la satisfacción del personal e incremento de la productividad del personal de salud a cargo en el servicio de urgencias de la organización sanitaria materia de investigación.

También una investigación similar fue la de Mancilla L.; Olarte I. quienes realizaron la tesis sobre satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica “Zacarías Correa Valdivia”, 2014; donde los resultados evidenciaron que el 60.5% del personal de enfermería muestran insatisfacción laboral existiendo evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería del Hospital materia de investigación.

Por su lado, Tumpe F. en su tesis sobre satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de Emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara, utilizando el cuestionario Font – Roja,

Arequipa, 2016; encontró resultados que difieren del nuestro donde el 65% de los colaboradores, tienen una satisfacción moderada. En el hospital III Yanahuara, el 48% están moderadamente satisfechos. En el Hospital III Goyeneche, el 82% tiene satisfacción moderada, concluyendo que la mayoría de los galenos se encuentran satisfechos con su labor en el servicio de emergencia de ambos hospitales, bien sea moderada, aceptable o de una manera muy satisfecha; y los galenos del hospital Yanahuara manifiestan una significativa mejor satisfacción general respecto a los galenos del hospital Goyeneche, respondiendo la totalidad de la encuesta Font Roja.

Del mismo modo un estudio similar es el Lorena Apuy Arias en la tesis Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital ; donde se evidencian ciertos elementos del clima organizacional que influyen en la satisfacción del trabajo de enfermería. Así también las enfermeras poseen diversas aptitudes y destrezas, lo que conlleva a que se hallen satisfechas por su labor e identificadas con la Institución en la que desempeñan su trabajo, y han asumido un compromiso para mejorar su rendimiento ya que consideran que su aporte es de mucho beneficio.

Y de manera similar María Picón F. en la tesis Clima Organizacional en el personal de enfermería de la emergencia adultos del Hospital Tipo II “Dr. Tulio Carnevali Salvatierra” I.V.S.S. Merida-Venezuela. 2007 ; encuentra

que el área de emergencia de adultos, según el P.E.A.D. se encuentra habilitada óptimamente debido a la iluminación y acondicionamiento, así como la carencia de sonidos que distraigan al personal, sin embargo en opinión contraria, según los colaboradores la estructura física no es la mejor para realizar su trabajo. En lo que se refiere al sueldo que reciben por su trabajo se encuentran totalmente satisfechos. En cuanto al liderazgo de los directivos es óptimo pues se ocupan por el mejor desenvolvimiento profesional de los colaboradores.

Para el **objetivo específico 1**: Establecer la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 se ha demostrado que existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.647$; $p=0.031<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de liderazgo es insatisfactorio (60%).

Teóricamente Chiavenato define liderazgo como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad

de orientar y convencer (más que prescribir e imponer) a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas. Para el análisis del liderazgo se consideran las siguientes categorías: dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo y solución de conflictos (27)

Un estudio similar es el de Machicado Y. acerca de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2016, Universidad Nacional Del Altiplano, para optar el Título de Licenciada en Enfermería; Puno, Perú; 2017; obteniendo como resultado que respecto al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto. Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto.

Para el **objetivo específico 2**: Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr.

“Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 se ha demostrado que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.523$; $p=0.001<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de motivación es insatisfactorio (70%)

Teóricamente Bennis dice de la motivación que es un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Dicho de otra forma, el individuo posee un caudal de necesidades básicas las cuales Maslow, clasificó como fisiológicas y de seguridad, y que imperativamente necesita llenar, manifestando una reacción instintiva de búsqueda. Desde el punto de vista gerencial, esta concepción ha de tenerse en cuenta para entender las reacciones humanas. No es posible obtener la involucración efectiva de las personas, cuando estas no encuentran satisfacción de sus necesidades de subsistencia en el trabajo (27).

Para el **objetivo específico 3**: Establecer la relación entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr.

“Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 se ha comprobado que existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.709$; $p=0.001<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de reciprocidad es insatisfactorio (62%).

Teóricamente, la reciprocidad o compromiso se estudia analizando las siguientes categorías: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad. La primera categoría de análisis es la aplicación al trabajo. Cuando un individuo se encuentra identificado plenamente con su trabajo y con la institución, adopta comportamientos que superan los compromisos del contrato formal, manifestados en la dedicación por el logro de los objetivos, que lo impulsa a asumir responsabilidades y desplegar todo su ingenio y su creatividad en la solución de los problemas, adquiriendo hábitos de trabajo donde priman la exactitud, el esmero y el orden. (27)

En relación a este objetivo un estudio similar es el de Falcón F. Lenin; E. quienes elaboraron la tesis Clima organizacional del Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima; haciéndose evidente que el área de enfermería requiere motivar al personal

para así contar con un mejor entorno laboral en el servicio de emergencia del Hospital materia de estudio

Por su lado Murrieta R., en su estudio acerca de motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016; donde los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un bajo nivel de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. Concluyendo que en el servicio de emergencia del Hospital materia de estudio existe relación baja entre la motivación y la satisfacción laboral.

Para el **objetivo específico 4**: Establecer la relación entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 demostrando que existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.405$; $p=0.006<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de participación es insatisfactorio (50%).

Teóricamente, la participación consiste en la involucración de las personas en las actividades de la organización. Por eso, se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto y la programación de actividades que determinan el objetivo a cubrir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, en definitiva, es necesario una especificación de las responsabilidades de cada hombre.(27)

En este sentido un estudio similar es el de Carrillo C. Ríos M.I. Fernández M; Celdrán F.; Vivo Molina M. Martínez M. quienes realizaron la investigación acerca de la satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia, donde los resultados evidenciaron que la participación fue del 90,58%. Asimismo, los estudios muestran una satisfacción general promedio. Demostrando que existe un nivel alto de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades móviles de emergencias materia de investigación. Sin embargo, el realizar la detección de las facetas laborales que incrementan insatisfacción, es un importante instrumento para establecer las acciones de optimización por parte de los administradores de las instituciones de salud.

El aspecto de la participación se aborda sobre la base del estudio de las siguientes categorías: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información e involucración en el cambio

Y para el **objetivo específico 5**: Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017 se ha demostrado que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho = 0.991$; $p = 0.000 < 0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de comunicación es insatisfactorio (62%).

Teóricamente, la comunicación es un constante envío, recibo y descifrado de los códigos, es siempre un proceso dual en que cada una de las partes no es nada sin la otra, pero no es solo enviar señales, hay que recibirlas y saber decodificarlas; es ahí donde es necesario considerar el contexto sociocultural e histórico donde se realiza la comunicación. Todo profesional tiene que adecuar el comportamiento comunicativo a los distintos escenarios y actores con los que interactúa. (27)

Al respecto un estudio similar es el de Falcón F. Lenin; E. elaboraron la tesis Clima organizacional del Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima; evidenciando que el área de

enfermería requiere tener una mejor comunicación, además de interactuar y motivar al personal para así contar con un mejor entorno laboral en el servicio de emergencia del Hospital materia de estudio.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.599$; $p=0.043<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de clima organizacional es insatisfactorio (55%) y y la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced se encuentra insatisfecho laboralmente. (65%).
2. Se ha establecido que existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.647$; $p=0.031<0.05$), donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de liderazgo es insatisfactorio (60%)
3. Se ha establecido que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de

Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.523; p=0.001<0.05) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de motivación es insatisfactorio (70%)

4. Se ha establecido que: Existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.709; p=0.001<0.05) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de reciprocidad es insatisfactorio (62%).
5. Se ha establecido que: Existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017. (rho= 0.405; p=0.006<0.05) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced considera que el nivel de participación es insatisfactorio (50%).

6. Se ha establecido que: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017. ($\rho= 0.991$; $p=0.000<0.05$) donde la mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de medicina tropical "Julio César de Marini Caro" La Merced considera que el nivel de comunicación es insatisfactorio (62%).

RECOMENDACIONES

1. Los directivos de esta institución deben establecer estrategias participativas en aspectos de toma de decisiones para la solución de las dificultades que se presentan en la institución.
2. Realizar investigaciones experimentales que evalúen diferentes condiciones laborales como motivación, características laborales, etc., en relación a la satisfacción laboral.
3. Dirigir las estrategias gerenciales y de gestión del recurso humano hacia el desarrollo de valores que fortalezcan a la institución y el trabajo en equipo.
4. Diseñar y/o fortalecer los documentos de gestión para fortalecer los procesos de motivación, recreación, participación, reconocimiento, entre otras condiciones laborales.
5. Propiciar la apertura de cursos afines a la psicología clínica en la formación profesional de enfermeros.
6. Realizar prácticas participativas del manejo y control de conflictos entre trabajadores, con los directivos, con los pacientes, con los familiares.
7. Establecer un sistema de recompensas y reconocimientos aspectos laborales sobresalientes

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) MINSA “Manual de Infecciones Intrahospitalarias y Bioseguridad”, Programa Salud básica para todos, Perú, 1998, pp. 19.
- (2) Castañeda Carmen y Cols “Administración de residuos sólidos Hospitalarios”, España, 1995, pp.26.
- (3) Ministerio de salud pública “Normas de Bioseguridad”, Uruguay, 1997, pp.6.
- (4) Iriarte Cerdán L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. 2012.
- (5) Chanduvi M, Elizabeth N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010. 2012.
- (6) Acosta, D. Carrillo, A. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de Los Hospitales “Ruiz Y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert, Ciudad Bolívar, Venezuela; 2012
- (7) Lozano A. Chacón S., Susana Chaves S. y Pérez J., Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: Un abordaje cualitativo, para la Revista Acción Psicológica de la Universidad Nacional de Educación a Distancia; Madrid, España; 2013
- (8) Carrillo C. Ríos M.I. Fernández M; Celdrán F.; Vivo Molina M. Martínez M. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades

- móviles de emergencias de la Región de Murcia, para la Revista de Enfermería global de la Universidad de Murcia; Murcia, España; 2015.
- (9) Apuy, L. Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital; para optar por el Título de Magíster en Administración de Servicios de Salud Sostenible en la Universidad Estatal a Distancia, San Rafael de Alajuela; Alajuela, Costa Rica; 2008.
- (10) Picón, M. Organizacional en el personal de enfermería de la emergencia adultos del Hospital Tipo II “Dr. Tulio Carnevali Salvatierra” I.V.S.S. Merida-Venezuela. 2007; para optar al Título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello; Mérida, Venezuela; 2008
- (11) Falcón F. Lenin; E. Clima organizacional del Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima; para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Privada Norbert Wiener; Lima – Perú, 2015.
- (12) Murrieta R. Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016;
- (13) Tumpe F. Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de Emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara, Arequipa, Perú; 2016;

- (14) Mancilla L.; Olarte I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica “Zacarías Correa Valdivia”, 2014.
- (15) Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno – 2016
- (16) Malagón, Hernández “Infecciones Hospitalarias”, 2da edición, editorial Médica Panamericana, Bogotá, 1999, pp.216.
- (17) Susanibar NCR, Livias AF. Clima organizacional y disfunciones emocionales en los profesionales de enfermería del hospital III Chimbote-2009. In Crescendo. 2014.
- (18) Reyes RGR, Sánchez DG, Gama HL, López EIM. COMPROMISO Y Clima organizacional: caso de estudio del hospital general de rio verde, slp. revista de psicología y ciencias del comportamiento de la UACJS.2015.
- (19) Annia Lourdes IA, Irene LS, Maricela TE, Ada Elva SR, editors. CLIMA Organizacional de enfermería. hospital pediátrico Paquito González Cueto. Cienfuegos 6. Convención Salud 2015.
- (20) Pulgarín ZC, Ramírez SJ. Análisis del clima y la satisfacción laboral en el ESE Hospital Sagrado Corazón de Norcasia (Caldas). 2015.

- (21) Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista cubana de Salud Pública.2015.
- (22) Gonçalves A. Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad, Internet. 2011
- (23) Vaca CAM, Vaca LOM, Quintero JN. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación/organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. Ad-minister. 2015
- (24) Méndez Álvarez CE. Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención. 2012.
- (25) Herrera CN, Delgado ALP, Betancur SMM. Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & Empresa. 2014.
- (26) Edel R, García A, Casiano R. Clima y Compromiso Organizacional.Versión electrónica gratuita. 2012.
- (27) Aya, S. Reflexiones acerca de los procesos incluidos en la construcción narrativa. ¿Cómo emergen los relatos? 2010
- (28) Husserl, E.La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental. México, México: Folios ediciones.1984

- (29) Berger, P. & Luckmann, T. La construcción social de la realidad. Amorrortu, Buenos Aires, 2003.
- (30) Payne, M. Terapia narrativa, una introducción para profesionales. Barcelona: Paidós. 2000
- (31) Martínez, Y.A. Filosofía existencial para terapeutas. Colección Sentido. México. 2008
- (32) Carvajal, J.C. Logoterapia Organizacional: una visión humana del hombre y el trabajo. El camino a la meta. 2011
- (33) Acosta, B. & Venegas, C. Clima organizacional en una Empresa Cervecera: Un estudio exploratorio. Revista IIPSI, Facultad de Psicología Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. 2010
- (34) Litwin, G. y Stringer, R. Motivación y Clima Organizacional. Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of research. 1968
- (35) Segredo A. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. OPS/OMS. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana – Cuba, 2013.
- (36) Vílchez MEP, Lescano DP. Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. Revista Científica Salud & Vida Sipanense. 2015.
- (37) Juárez. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º nivel en aguascalientes. 2011.

- (38) Molero Paredes T, Zambrano Morales M, Cruz Morán S, Gómez García M, Panunzio Rodríguez A, Sánchez J, et al. Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. SABER. 2015.
- (39) Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gaceta Sanitaria.2013.
- (40) Dessler, G. Administración de Personal. México: Edit. Prentice Hall. 1991
- (41) Stonner, J. y Freeman, E, Administración. México: Edit. Mc Graw Hill, 1994
- (42) . Robbins, S. Comportamiento Organizacional, México: Edit. Prentice Hall., 1994.
- (43) . Robbins, S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall, 1998.
- (44) Davis, K. Newstrom D.Comportamiento humano en el Trabajo. México: Ed. Mc Graw Hill, 1991
- (45) Stonner, James y Freeman, E. Administración. México: Edit. Mc Graw Hill, 1994.
- (46) Bergeron, J., & Otros. Los aspectyos humanos de la organización. Costa Rica: Ediciones Morin-Gaitan ICAP, 1983.

- (47) Robbins, S. Comportamiento organizacional. México: Editorial Pearson Educación, 2004.
- (48) Tratado de enfermería práctica (Cuarta edición ed.). México: Nueva editorial Interamericana.
- (49) Koontz, H., & Weirich, H. Administración. (Novena edición ed.). México: Mc Graw – Hill, 1990.
- (50) Kron, T. Liderazgo y Administración en Enfermería. (Quinta edición ed.). México: Nueva editorial Interamericana, 1983.
- (51) Davis, K., & Newstrom. Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill, 1999.
- (52) Robbins, P. Administración, Teoría y Práctica. México: Prentice Hall, 1999
- (53) . Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración. . Colombia: Editorial McGraw Hill, 1995.
- (54) Robbins, P. Administración, Teoría y Práctica. México: Prentice Hall, 1999.
- (55) Ramírez, T. Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas: Panapo, 1999
- (56) Rosas y Zúñiga Estadística Descriptiva E Inferencial I. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres.2010

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE MEDICINA TROPICAL “JULIO CESAR DE MARINI CARO” LA MERCED - CHANCHAMAYO- 2017.”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar De Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>Objetivos específicos 1. Establecer la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>Problemas específicos 1. Existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina</p>	<p>VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL Dimensiones de clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Reciprocidad • Participación • Comunicación <p>VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL Dimensiones de satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por el trabajo en general • Satisfacción con el ambiente físico del trabajo • Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo 	<p>Tipo de investigación El tipo de investigación por su finalidad realizada es básica</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, correlacional y de corte transversal Esquemáticamente es expresada de esta forma</p> <pre> graph LR M[M] --- r[r] r --- OV1[OV1] r --- OV2[OV2] </pre> <p>Dónde: M= Muestra:</p>

<p>Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p>	<p>Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>2. Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>3. Establecer la relación entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p>	<p>Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>2. Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>3. Existe relación significativa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced – Chanchamayo en el 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con las oportunidades de desarrollo • Satisfacción con la relación subordinador – supervisor • Satisfacción con la remuneración 	<p>OV1 = Primera variable: Clima organizacional OV2 = Segunda Variable: Satisfacción laboral r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2</p> <p>Población La población de referencia son 40 trabajadores del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Medicina tropical "Julio Cesar De Marini cara" La Merced Chanchamayo- 2017</p> <p>Muestra La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población es decir de 40 trabajadores.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para determinar el</p>
--	---	---	--	---

<p>La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017?</p>	<p>La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>4. Establecer la relación entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>5. Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p>	<p>Chanchamayo en el 2017</p> <p>4. Existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p> <p>5. Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. “Julio Cesar de Marini Caro” La Merced – Chanchamayo en el 2017</p>		<p>clima organizacional se utilizó el “inventario de clima organizacional”, modelo OMS/OPS, 1998, que está constituido por 80 ítems, el cual fue modificado y revalidado quedando solo 20 preguntas representativas y están distribuidos por cada indicador.</p> <p>El “cuestionario de satisfacción laboral del personal de enfermería”, que consta de 37 ítems, el cual fue modificado y adecuado a nuestra realidad llegando a establecerse con 33 ítems, para luego reevaluar la validez y confiabilidad del mismo, lo cual se muestra en anexos. Los ítems están distribuidos en las siguientes categorías:</p>
---	--	--	--	--

--	--	--	--	--

INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no en su área de trabajo. Si la reflexión se aplica, marque la V (verdadero) o en caso contrario marque la F (falso).

(Para efecto de la validación se marca la respuesta correcta)

Nº	Respuesta		ÍTEMS
	V	F	
LIDERAZGO			
1	X		Mi superior se preocupa porque entendamos bien las tareas que nos asignan
2	X		Se ofrecen buenas oportunidades de capacitación.
3		X	La adopción de nuevas iniciativas se mira con recelo.
4	X		Todos los problemas se discuten de una manera constructiva
MOTIVACIÓN			
5	X		Las condiciones de trabajo son buenas
6		X	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad
7		X	Lo importante es cumplir los objetivos de la organización, lo demás no interesa.
8		X	A nuestro superior únicamente le podemos decir lo que quiere oír.
RECIPROCIDAD			
9		X	Las reuniones en el estado responden a planificaciones de organismos superiores.
10		X	Únicamente están pendiente de los errores
11	X		Se trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios
12		X	Periódicamente afrontamos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)
PARTICIPACIÓN			
13		X	Mi superior no se preocupa por que se aporten ideas que mejoran la calidad del trabajo.
14	X		La dedicación del colectivo del estado merece reconocimiento
15	X		El espíritu de equipo en esta organización es excelente

16	X		Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.
COMUNICACIÓN			
17		X	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.
18	X		Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización.
19		X	Aquí las diferentes áreas de trabajo viven en un conflicto permanente.
20	X		De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas.

VALORACIÓN

Pregunta incorrecta = 0

Pregunta Correcta = 1

BAREMOS

NIVEL DE CLIMA	Liderazgo	Motivación	Reciprocidad	Participación	Comunicación	Clima organizacional (V1)
Insatisfactorio	00 – 01	00 – 01	00 – 01	00 – 01	00 – 01	00 – 07
En riesgo	02 – 03	02 – 03	02 – 03	02 – 03	02 – 03	08 – 13
Satisfactorio	04	04	04	04	04	14 - 20
Mínimo	00	00	00	00	00	00
Máximo	04	04	04	04	04	20
Nº de Items	04	04	04	04	04	20

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

(MELIÁ Et Al.1990)

I Satisfacción por el trabajo en general	0	1	2	3	4
1. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3. La jefa de enfermeras me estimula para mejorar mi trabajo.					
4. Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección					
5. Te agradan tus colegas de tu grupo de trabajo					
6. Se presta atención a tus sugerencias					
7. Hay reconocimiento por tu buen trabajo.					
8. Tienes autonomía para planificar y elegir tu propio método de trabajo.					
9. Usted recibe apoyo administrativo.					
II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo					
10. Hay buena iluminación en tu lugar de trabajo					
11. Es adecuado la ventilación en tu lugar de trabajo.					
12. Estás de acuerdo con las condiciones de tu entorno físico y el espacio que usted dispone.					
13. Es adecuado la temperatura de su área de trabajo.					
14. Estás de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.					
15. Tienes disponibilidad de recursos tecnológicos en tu lugar de trabajo					
III Satisfacción con la forma en que realizas tu trabajo					
16. Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer las cosas que te gustan					
17. Tu trabajo te produce satisfacciones.					
18. Tu trabajo te ofrece oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.					
19. Estás de acuerdo con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debes alcanzar.					
20. Tienes buena relación con las autoridades más inmediatas.					
21. Usted recibe apoyo de tus superiores.					
IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo					
22. La institución te ofrece oportunidades de hacer carrera funcionaria.					
23. La institución te ofrece oportunidades de continuar tu perfeccionamiento.					
24. Hay estabilidad en las funciones de tu trabajo					
25. Recibes de tu institución un trato de "igualdad" y "justicia".					

26. Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
27. Cuentas con oportunidades de promoción.					
V Satisfacción con la relación subordinado – supervisor					
28. Es buena la supervisión que ejercen sobre usted					
29. Es adecuada la forma en que sus superiores juzgan su tarea					
30. Estás de acuerdo con la forma en que usted es dirigido					
VI Satisfacción con la remuneración					
31. Estás de acuerdo con el salario que usted recibe.					
32. Las condiciones laborales son adecuadas.					
33. Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución.					

VALORACIÓN

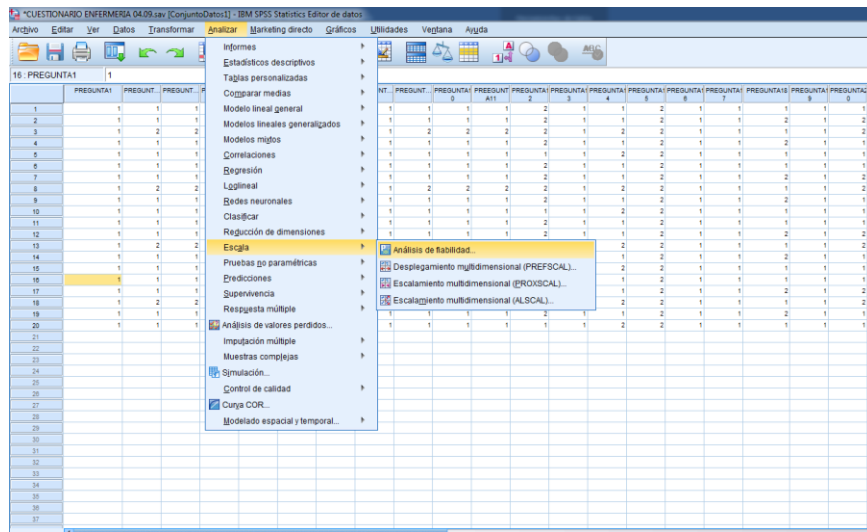
Totalmente en desacuerdo	= 0
En desacuerdo	= 1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	= 2
De acuerdo	= 3
Muy de acuerdo	= 4

NIVELES DE SATISFACIÓN	Trabajo en general	Ambiente físico	Formas de realizar el trabajo	Oportunidades de desarrollo	Relación Subordinado - Supervisor	Remuneración	Satisfacción Laboral (V2)
Insatisfecho	00 – 12	00 – 08	00 – 08	00 – 08	00 – 04	00 – 04	00 – 44
Satisfacción media	13 – 24	09 – 16	09 – 16	09 – 16	05 – 08	05 – 08	45 – 88
Insatisfecho	25 - 36	17 - 24	17 - 24	17 – 24	09 – 12	09 – 12	89 - 132
Mínimo	00	00	00	00	00	00	00
Máximo	36	24	24	24	12	12	132
Nº de Items	9	6	6	6	3	3	33

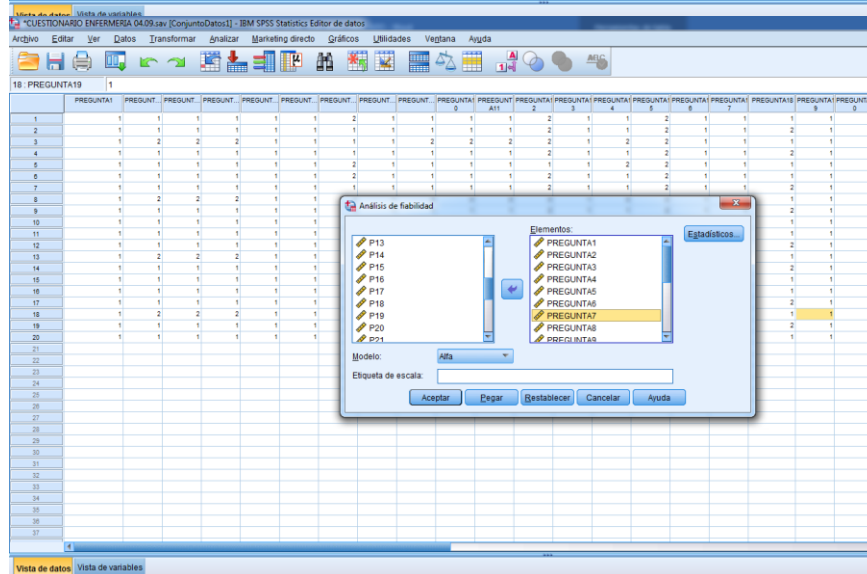
CONFIABILIDAD

INSTRUMENTO : CLIMA ORGANIZACIONAL
 PRUEBA PILOTO : 20
 ITEMS : 20
 VALORACION : PREGUNTA INCORRECTA: 0
 : PREGUNTA CORRECTA : 1

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

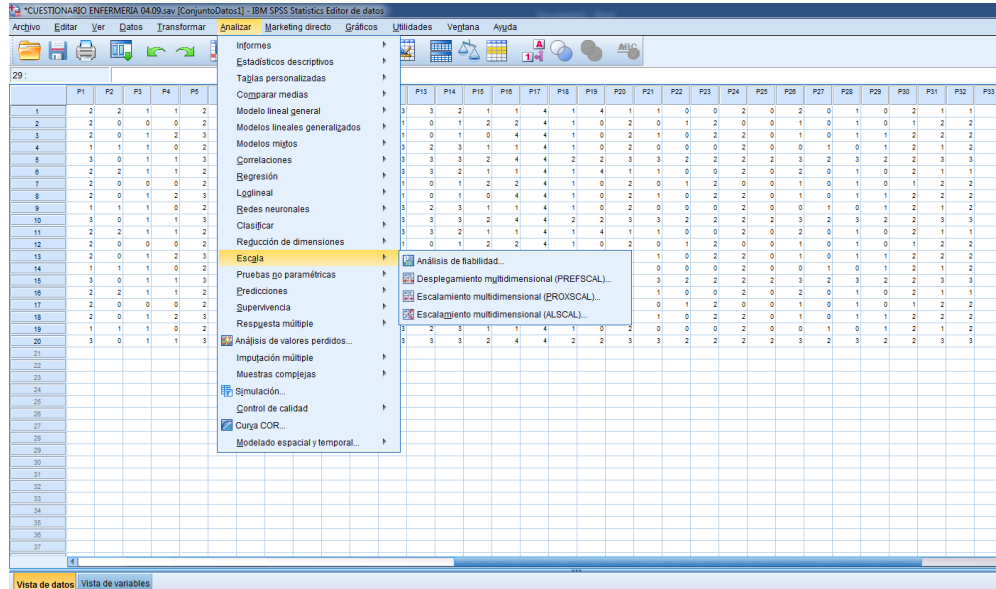
Estadísticas de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
,758	20

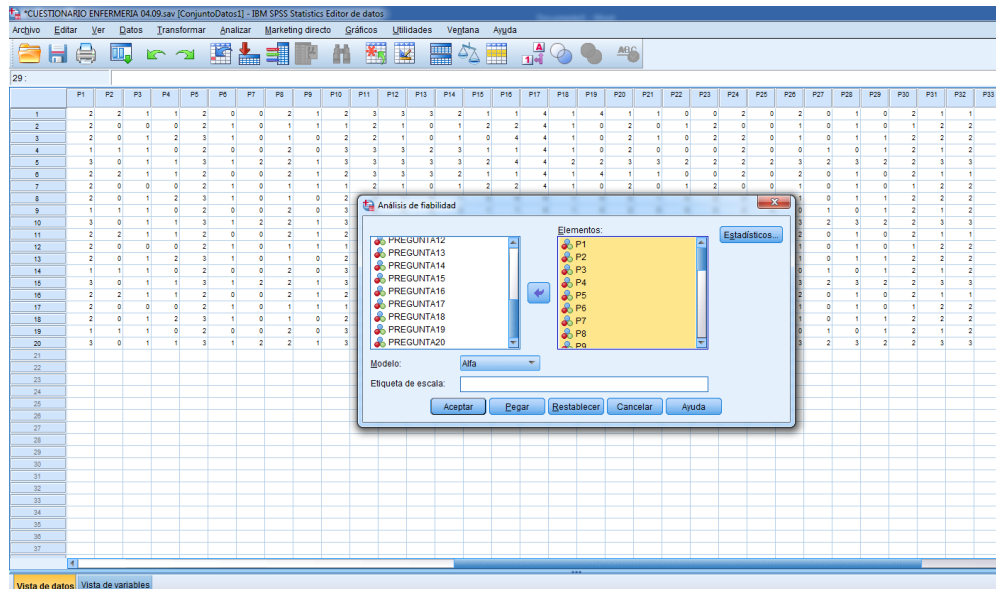
INSTRUMENTO : SATISFACCIÓN LABORAL

PRUEBA PILOTO : 20
 ITEMS : 33
 VALORACION : PREGUNTA INCORRECTA: 1
 : PREGUNTA CORRECTA : 2

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	33

BASE DE DATOS

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL (20 preguntas - Muestra del 01 al 30)

	PREGU NTA1	PREGU NTA2	PREGU NTA3	PREGU NTA4	PREGU NTA5	PREGU NTA6	PREGU NTA7	PREGU NTA8	PREGU NTA9	PREGU NTA10	PREGU NTA11	PREGU NTA12	PREGU NTA13	PREGU NTA14	PREGU NTA15	PREGU NTA16	PREGU NTA17	PREGU NTA18	PREGU NTA19	PREGU NTA20
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
3	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
8	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
13	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
18	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
20	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
21	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1
22	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1
23	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
24	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1
25	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
26	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1
27	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
28	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL (20 preguntas - Muestra del 31 al 40)

*BASE DE DATOS UNIVERSIDAD DEL CALLAO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

28 : P2 0

	PREGU NTA1	PREGU NTA2	PREGU NTA3	PREGU NTA4	PREGU NTA5	PREGU NTA6	PREGU NTA7	PREGU NTA8	PREGU NTA9	PREGU NTA10	PREEG UNTA11	PREGU NTA12	PREGU NTA13	PREGU NTA14	PREGU NTA15	PREGU NTA16	PREGU NTA17	PREGU NTA18	PREGU NTA19	PREGU NTA20
31	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
32	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
33	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
34	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
35	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
36	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
38	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
39	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1
40	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
41																				
42																				
43																				
44																				
45																				
46																				
47																				
48																				
49																				
50																				
51																				
52																				
53																				
54																				
55																				
56																				
57																				
58																				
59																				
60																				
61																				

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL (20 preguntas - Muestra del 01 al 30)

*BASE DE DATOS UNIVERSIDAD DEL CALLAO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

28: P2 0 Visible: 85 de 85 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
1	2	2	1	1	2	0	0	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	1	4	1	1	0	0	2	0	2	0	1	0	2	1	1	1	
2	2	0	0	0	2	1	0	1	1	1	2	1	0	1	2	2	4	1	0	2	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	2	1	
3	2	0	1	2	3	1	0	1	0	2	2	1	0	1	0	4	4	1	0	2	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	2	2	1	
4	1	1	1	0	2	0	0	2	0	3	3	3	2	3	1	1	4	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	2	0	
5	3	0	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3		
6	2	2	1	1	2	0	0	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	1	4	1	1	0	0	2	0	2	0	1	0	2	1	1	1	
7	2	0	0	0	2	1	0	1	1	1	2	1	0	1	2	2	4	1	0	2	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	2	1	
8	2	0	1	2	3	1	0	1	0	2	2	1	0	1	0	4	4	1	0	2	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	2	2	1	
9	1	1	1	0	2	0	0	2	0	3	3	3	2	3	1	1	4	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	2	0	
10	3	0	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3		
11	2	2	1	1	2	0	0	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	1	4	1	1	0	0	2	0	2	0	1	0	2	1	1	1	
12	2	0	0	0	2	1	0	1	1	1	2	1	0	1	2	2	4	1	0	2	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	2	1	
13	2	0	1	2	3	1	0	1	0	2	2	1	0	1	0	4	4	1	0	2	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	2	2	1	
14	1	1	1	0	2	0	0	2	0	3	3	3	2	3	1	1	4	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	2	0	
15	3	0	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
16	2	2	1	1	2	0	0	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	1	4	1	1	0	0	2	0	2	0	1	0	2	1	1	1	
17	2	0	0	0	2	1	0	1	1	1	2	1	0	1	2	2	4	1	0	2	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	2	1	
18	2	0	1	2	3	1	0	1	0	2	2	1	0	1	0	4	4	1	0	2	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	2	2	1	
19	1	1	1	0	2	0	0	2	0	3	3	3	2	3	1	1	4	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	2	0	
20	3	0	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
21	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	0	3	1		
22	3	3	0	0	3	2	0	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	0	1	0	1	2	1	1	1	2	1	1	0	2	1	
23	1	0	0	0	4	0	0	0	1	3	3	3	3	0	3	0	4	2	3	3	1	0	0	0	2	2	3	2	2	2	1	2	1	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	2	1	
25	3	3	3	3	3	2	1	1	0	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	0	0	0	0	1	2	1	2	2	3	1	2	2	
26	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	3	3	0	2	2	2	0	0	2	2	3	2	2	0	2	1	
27	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	0	3	2	
28	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	2	2	1	0	2	2	
29	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1	1	
30	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	0	2	1	1	
31	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0	

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL (20 preguntas - Muestra del 31 al 40)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

28 : P2 0 Visible: 85 de 85 variables

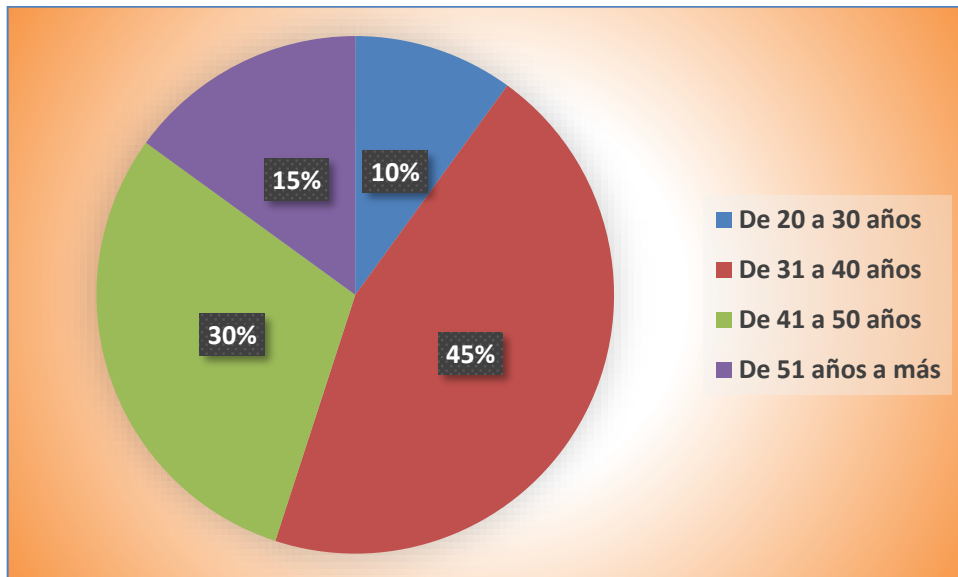
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	I
31	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	4	4	3	1	4	3	2	3	2	0	0	2	2	2	3	0	0	0	
32	1	2	3	3	1	0	1	3	3	3	2	1	0	1	1	3	4	1	3	1	0	1	1	1	0	1	3	2	1	1	1	0	0	
33	2	2	1	0	2	0	0	3	1	3	3	0	0	2	1	3	4	1	3	1	3	1	2	0	0	2	1	1	0	0	2	1	0	
34	3	2	1	0	3	1	1	3	1	3	3	1	0	2	2	3	4	3	0	3	1	1	3	3	0	0	0	2	1	1	2	1	0	
35	3	2	3	2	2	0	0	3	2	3	3	2	1	1	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	0	1	1	3	3	3	1	0	0	
36	2	3	3	2	3	0	1	2	2	3	1	1	0	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	0	1	1	1	2	2	2	2	1	
37	2	1	1	0	2	0	0	3	3	3	2	1	0	2	3	3	4	2	1	1	3	1	1	2	0	1	0	1	1	3	2	1	0	
38	2	1	1	0	2	0	0	3	3	2	2	2	0	2	3	3	4	2	1	1	3	0	0	2	0	1	0	1	1	3	2	1	0	
39	2	3	1	2	2	0	0	1	2	3	3	1	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	1	0	
40	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	0	1	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	0	1	0	3	1	3	3	1	0	
41																																		
42																																		
43																																		
44																																		
45																																		
46																																		
47																																		
48																																		
49																																		
50																																		
51																																		
52																																		
53																																		
54																																		
55																																		
56																																		
57																																		
58																																		
59																																		
60																																		
61																																		

Vista de datos Vista de variables

**DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
SERVICIO DE EMRGENCIA DEL HOSPITAL DE MEDICINA TROPICAL
“JULIO CESAR DE MARINI CARO” LA MERCED**

EDAD

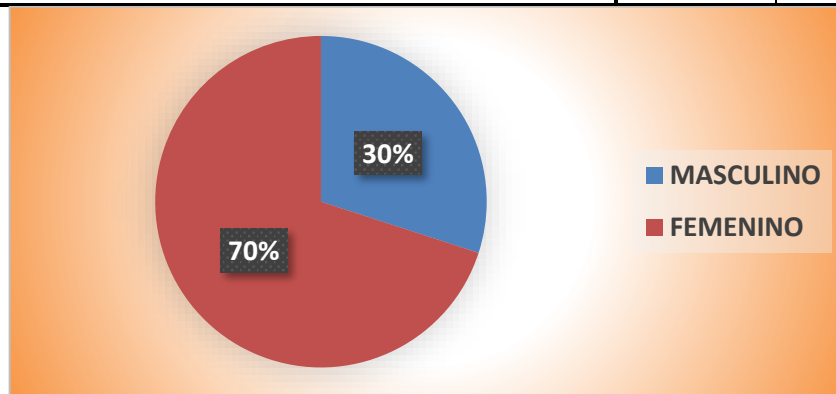
	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	4	10.0%
De 31 a 40 años	18	45.0%
De 41 a 50 años	12	30.0%
De 51 años a más	6	15.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced tienen entre 31 y 40 años (45%) seguido del entre 41 a 50 años (30%), Luego de 51 años a más (15%) y de 20 a 30 años (10%)

SEXO

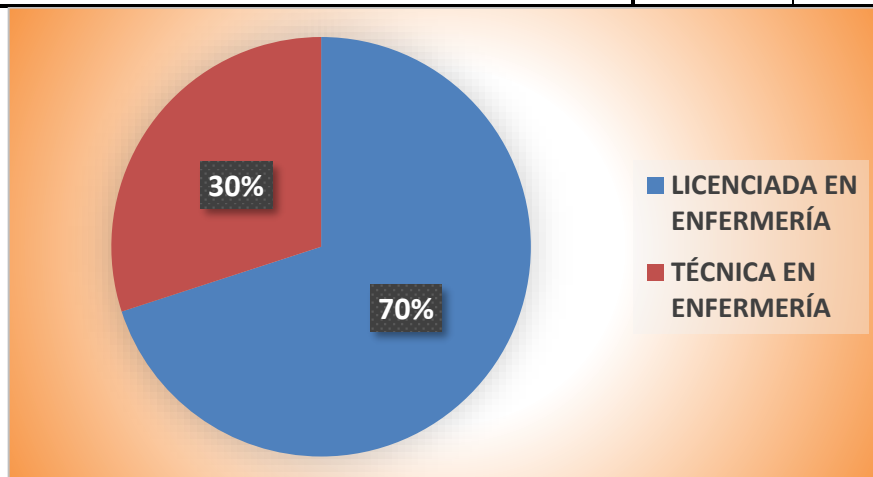
	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	12	30.0%
FEMENINO	28	70.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced es femenino (70%)

PROFESIÓN

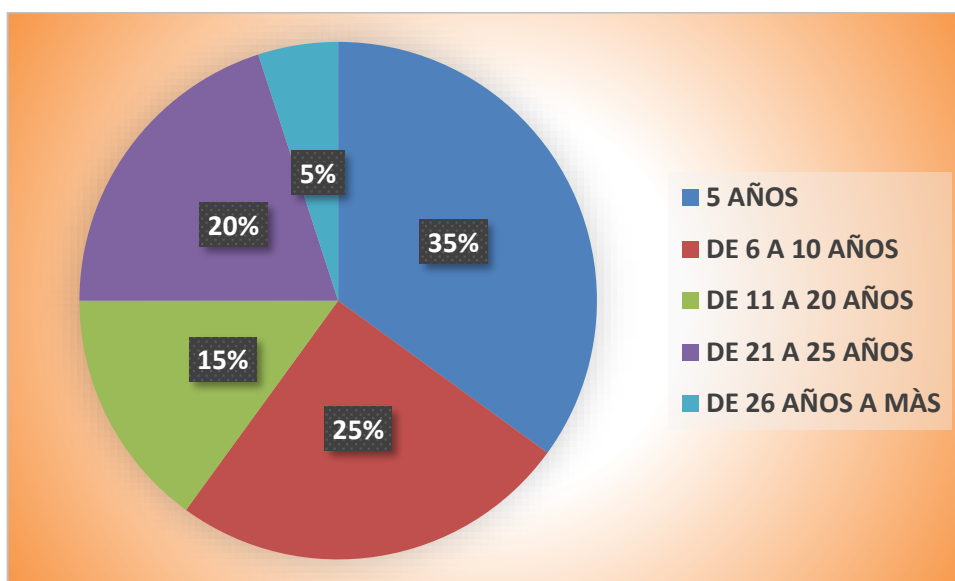
	Frecuencia	Porcentaje
LICENCIADA EN ENFERMERÍA	28	70.0%
TÉCNICA EN ENFERMERÍA	12	30.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced son licenciadas en enfermería

AÑOS_DE_EXPERIENCIA_PROFESIONAL

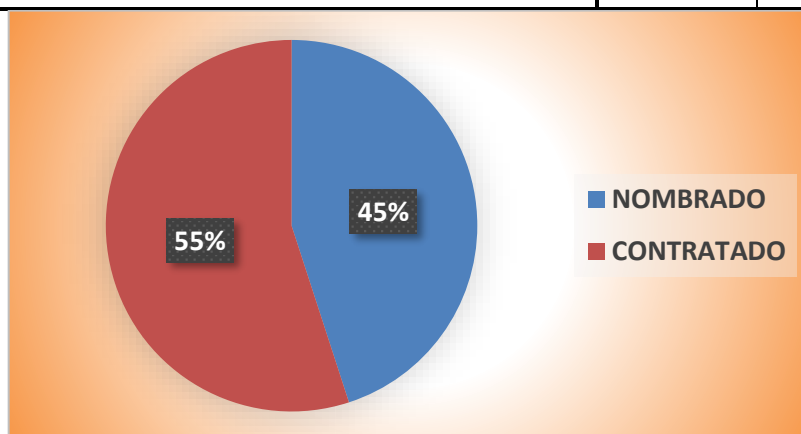
	Frecuencia	Porcentaje
5 AÑOS	14	35.0%
DE 6 A 10 AÑOS	10	25.0%
DE 11 A 20 AÑOS	6	15.0%
DE 21 A 25 AÑOS	8	20.0%
DE 26 AÑOS A MÁS	2	5.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced tienen 5 años de experiencia (35%) seguido de 6 a 10 años (25%), luego de 21 a 25 años (20%), después de 11 a 20 años (15%) y por último de 26 años a más (5%)

TIPO_DE_CONTRATO

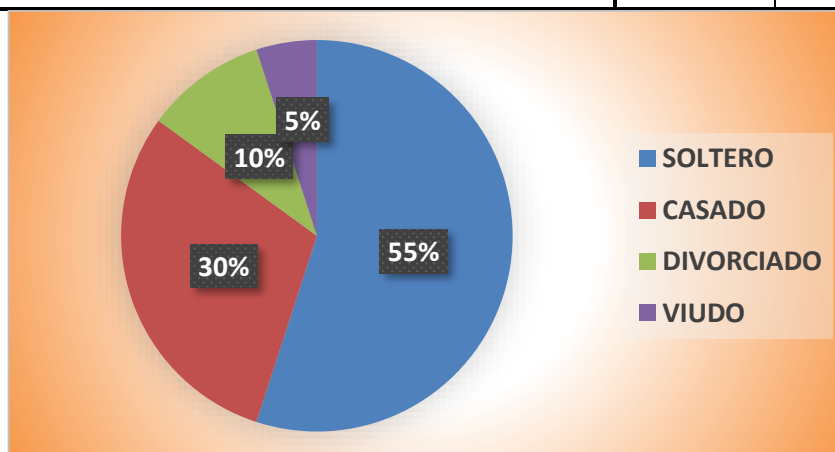
	Frecuencia	Porcentaje
NOMBRADO	18	45.0%
CONTRATADO	22	55.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced es personal contratado (55%)

ESTADO_CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	22	55.0%
CASADO	12	30.0%
DIVORCIADO	4	10.0%
VIUDO	2	5.0%
Total	40	100.0%



La mayoría del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tropical “Julio César de Marini Caro” La Merced son solteros (55%), casados (30%), divorciados(10%) y viudos (5%).

RESULTADOS POR ITEMS
(Clima organizacional 20 Items)

PREGUNTA1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	31	77,5	77,5	77,5
	CORRECTA	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	24	60,0	60,0	60,0
	CORRECTA	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	24	60,0	60,0	60,0
	CORRECTA	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	27	67,5	67,5	67,5
	CORRECTA	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	36	90,0	90,0	90,0
	CORRECTA	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	32	80,0	80,0	80,0
	CORRECTA	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	18	45,0	45,0	45,0
	CORRECTA	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	30	75,0	75,0	75,0
	CORRECTA	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	27	67,5	67,5	67,5
	CORRECTA	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	28	70,0	70,0	70,0
	CORRECTA	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	27	67,5	67,5	67,5
	CORRECTA	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	14	35,0	35,0	35,0
	CORRECTA	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	31	77,5	77,5	77,5
	CORRECTA	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	20	50,0	50,0	50,0
	CORRECTA	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	16	40,0	40,0	40,0
	CORRECTA	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	30	75,0	75,0	75,0
	CORRECTA	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	31	77,5	77,5	77,5
	CORRECTA	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	26	65,0	65,0	65,0
	CORRECTA	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	32	80,0	80,0	80,0
	CORRECTA	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

PREGUNTA20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCORRECTA	18	45,0	45,0	45,0
	CORRECTA	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

RESULTADOS SATISFACCIÓN LABORAL (33 Items)

P1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	17,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	57,5	57,5	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	35,0	35,0	35,0
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	50,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	35,0	35,0	85,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	23	57,5	57,5	75,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5,0	5,0	80,0
	De acuerdo	7	17,5	17,5	97,5
	Muy de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	37,5	37,5	37,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	62,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	25,0	25,0	87,5
	De acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	52,5	52,5	60,0
	De acuerdo	15	37,5	37,5	97,5
	Muy de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	42,5	42,5	42,5
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	80,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	12,5	12,5	92,5
	De acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	62,5	62,5	62,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	80,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	90,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	37,5	37,5	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	En desacuerdo	17	42,5	42,5	70,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	17,5	17,5	87,5
	De acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	50,0
	De acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	57,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	47,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	15,0	15,0	62,5
	De acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	57,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	17,5	17,5	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	42,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	50,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	82,5
	De acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	11	27,5	27,5	32,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	20,0	20,0	52,5
	De acuerdo	9	22,5	22,5	75,0
	Muy de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	7,5	7,5	10,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	20,0
	Muy de acuerdo	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	19	47,5	47,5	47,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	47,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	15,0	15,0	62,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	90,0
	Muy de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	27,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	37,5	37,5	65,0
	De acuerdo	12	30,0	30,0	95,0
	Muy de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	En desacuerdo	14	35,0	35,0	62,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	72,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	42,5	42,5	42,5
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	72,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	20,0	20,0	92,5
	De acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	47,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	42,5	42,5	90,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	4	10,0	10,0	35,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	57,5	57,5	92,5
	De acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	70,0	70,0	70,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	87,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	En desacuerdo	16	40,0	40,0	57,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	90,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	13	32,5	32,5	72,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	22,5	22,5	95,0
	De acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	18	45,0	45,0	55,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	82,5
	De acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	17	42,5	42,5	65,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	97,5
	De acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	27,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	57,5	57,5	85,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	12	30,0	30,0	52,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	35,0	35,0	87,5
	De acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	32,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	52,5	52,5	85,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	En desacuerdo	20	50,0	50,0	82,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	7,5	7,5	90,0
	De acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

CUADRO DE INTERPRETACION DE CORRELACION RHO DE
SPEARMAN

R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.49	Correlación directa débil
0.5 a 0.79	Correlación directa moderada
0.8 a 0.9	Correlación directa alta
1	Correlación directa perfecta
-0.1 a -0.49	Correlación inversa débil
-0.5 a -0.79	Correlación inversa moderada
-0.8 a -0.9	Correlación inversa alta
-1	Correlación inversa perfecta

Fuente: Rosas y Zúñiga (57)