

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA**

FACULTAD DE ENFERMERIA

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ENFERMERIA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE
SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS
ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO,
2008.**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADAS EN ENFERMERÍA

Presentada por:

LOPE GUERREROS, Dennise

VENTURA MENDOZA, Stefanie

AYACUCHO – PERÚ

2009

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis hermanas por su comprensión y apoyo.

Dennise

A mis queridos padres y hermanas
por su cariño y apoyo incondicional.

Stéfanie

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por la oportunidad de forjar una carrera profesional.

A la Facultad de Enfermería y a su plana docente, por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional.

A las Docentes con quienes compartimos años de formación profesional, por brindarnos sus enseñanzas y experiencias.

Al asesora Mg. Mercedes Gallardo Gutiérrez, por sus orientaciones, aportes y sugerencias durante el desarrollo de la presente investigación.

A la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, por brindarnos las facilidades para acceder a la población en estudio.

SUMARIO

	Pág.
Introducción	06
Presentación, interpretación y análisis de resultados	12
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	26
Bibliografía.....	28
Anexo	32

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas que ha despertado gran interés en la administración de los servicios de salud, es la evaluación del clima organizacional, es decir, del ambiente de trabajo de toda organización que ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización, que determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña (Álvarez, 2001).

Para el adecuado funcionamiento de una institución de salud, es fundamental el bienestar del recurso humano. Un empleado frustrado o que tenga resentimiento contra su jefe inmediato o la institución donde labora, poco aporta con desarrollo de la organización y repercute negativamente en el clima organizacional (Roedor, 2000).

El estudio del clima organizacional permite conocer el estado de la institución de salud en cuanto a aspectos de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentimiento de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos que pueden influir en el desempeño del personal de salud. Por tanto, resulta imperativo, para la dirección determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. (Toro, 1992)

Tradicionalmente el clima organizacional ha sido evaluada en instituciones privadas de diversos rubros como: micro, pequeñas y medianas

empresas de bienes y servicios (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996); sin embargo, el interés por la evaluación del clima organizacional en las instituciones de salud y más aún pertenecientes al sector estatal, es reciente.

En el Perú, Álvarez y Valverde (2001) en la investigación "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología de Lima", determinaron que: "Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado hacia otras fuentes de trabajo por insatisfacción laboral".

En la Región de Ayacucho, Barboza (2002), en la investigación "Clima organizacional del Centro de Salud María Auxiliadora de Belén y su relación con los niveles de satisfacción percibida por los usuarios", determinó que: "El 40% del personal de salud percibe un clima organizacional participativo, 32% consultivo, 16% autoritario y 12% paterno".

En el Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", no se han efectuado investigaciones acerca del clima organizacional, pero sí referido al grado de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de sus servicios críticos (Neonatología, Sala de Operaciones, UCI y Emergencia), realizado por Quicaño (2003), quien determinó que: "El 14.3% de profesionales se encuentran insatisfechos y 55.1% poco satisfechos"; probablemente producto del deterioro del clima organizacional, que merece ser investigado .

Si bien, se conoce el grado de satisfacción del personal de salud asistencial del Hospital Regional de Ayacucho, en los servicios críticos (Neonatología, Sala de Operaciones, UCI y Emergencia), se desconoce la magnitud del problema en enfermeras asistenciales y más aún relacionada con el clima organizacional que proyecta esta entidad nosológica, variable que hasta la fecha no ha sido valorada lo que impide la implementación de estrategias de mejora continua para optimizar el ambiente de trabajo.

Por otro lado, durante nuestras experiencias pre-profesionales en los servicios internos del Hospital Regional de Ayacucho, se ha observado disconformidad en las enfermeras asistenciales respecto al ambiente de trabajo, debido a problemas interpersonales entre compañeras, por conflictos con los directivos, entre otros problemas que presumimos se deben a un clima organizacional inadecuado que tendría repercusión en el grado de satisfacción de este grupo profesional; presunción que deseamos verificar a través de la presente investigación.

Si tenemos en consideración que la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención (MISA, 2000), es lógico que la provisión de un ambiente de trabajo adecuado y pertinente puede contribuir en el mejoramiento del grado de satisfacción.

Las consideraciones descritas despertaron el interés de investigar: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2008”**.

El problema de investigación propuesto:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2008?

El objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2008.

Objetivos específicos:

- a) Determinar el clima organizacional según dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia,

- retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos), desde la percepción de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho.
- b) Identificar la satisfacción laboral según dimensiones (trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo), en las enfermeras asistenciales.
 - c) Relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho.

La hipótesis fue:

El clima organizacional se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2008.

El diseño metodológico fue: Enfoque de investigación cuantitativo. Nivel de investigación, descriptivo – correlacional. El tipo de estudio es aplicado, de diseño transversal. El área de estudio es el Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena". La población estuvo integrada por 80 (100%) enfermeras asistenciales de sexo femenino del Hospital Regional de Ayacucho. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población (80 enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho). Se incluyó a las enfermeras asistenciales y se excluyó a los enfermeros de sexo masculino (3), debido a su pequeño número. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la encuesta de satisfacción del personal de salud validado por el Ministerio de Salud y la Escala Del Clima Organizacional (EDCO), validada por prueba piloto. El Índice de Fiabilidad de ambos instrumentos fue determinada a través de Coeficiente Alfa (Cronbach), obteniéndose valores globales de 0.82 y 0.85, respectivamente,

indicativos que los instrumentos son confiables para los propósitos de la investigación.

Los resultados fueron procesados empleando el paquete estadístico SPSS (versión 15,0), con los cuales se elaboraron cuadros simples y compuestos de distribución porcentual de acuerdo a los objetivos propuestos. Para la interpretación y análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva (media) e inferencial (Chi Cuadrado y el Coeficiente de Contingencia).

La presente investigación determinó que, el mayor porcentaje de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, percibe como regular el clima organizacional con un 55% y el 47.5% expresan poca satisfacción laboral.

Contrastando la hipótesis se establece que, el clima organizacional se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2008 ($p < 0.05$).

El grado de satisfacción del personal de salud se relaciona directamente con la calidad de atención proporcionada al usuario. Por tanto, la importancia de la presente investigación se circunscribe en la necesidad de generar información relevante acerca de la relación que existe entre el clima laboral y el grado de satisfacción de las enfermeras asistenciales, información que contribuirá a la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, para la elaboración de planes estratégicos de mejora continua del ambiente laboral donde se desenvuelve el personal de salud para incrementar el grado de satisfacción.

La presente investigación aporta información a la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, para el fortalecimiento del clima organizacional. Asimismo, servirá de base para futuros trabajos de investigación en el área de la administración y gerencia de los servicios de salud.

La principal limitación durante el desarrollo de la presente investigación, fue el poco interés de algunas enfermeras asistenciales para responder a los cuestionarios, aduciendo no tener tiempo por las actividades asistenciales y administrativas, percance que fue superado acudiendo en horas de menor actividad laboral (6:30 a.m. y 6.30 p.m).

La investigación tiene la siguiente estructura: Instrucción, Presentación – Análisis e Interpretación de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CUADRO N° 01

PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES SOBRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2008.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL H.R.A						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Relaciones interpersonales.	24	30.0	42	52.5	14	17.5	80	100.0
Estilo de dirección	28	35.0	40	50.0	12	15.0	80	100.0
Sentido de pertenencia.	30	37.5	38	47.5	12	15.0	80	100.0
Retribución.	18	22.5	46	57.5	16	20.0	80	100.0
Disponibilidad de recursos.	25	31.2	45	56.3	10	12.5	80	100.0
Estabilidad.	16	20.0	48	60.0	16	20.0	80	100.0
Claridad y coherencia en la dirección.	19	23.7	48	60.0	13	16.3	80	100.0
Valores colectivos.	24	30.0	45	56.3	11	13.7	80	100.0
PROMEDIO	23	28.8	44	55.0	13	16.2	80	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la Escala Del Clima Organizacional (EDCO) aplicada a las enfermeras asistenciales.

En el presente cuadro se observa que, del 100% (80) enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho el mayor porcentaje percibe el clima organizacional como regular con un 55%, de las cuales, el 60% corresponde a estabilidad y claridad y coherencia, respectivamente, el 57.5% a retribución, 56.3% a valores colectivos y disponibilidad de recursos, respectivamente, el 52.5% a relaciones interpersonales, el 50% a estilo de dirección y el 47.5% a sentido de pertenencia, el 28.8% de las enfermeras asistenciales perciben el clima organizacional como malo de los cuales 37.5% corresponden a sentido de pertenencia, 35% a estilo de dirección, 30% a relaciones interpersonales y valores colectivos, 23.7% a

claridad y coherencia en la dirección, 22.5% a retribución y 20% a estabilidad, el 16.2% de las enfermeras asistenciales perciben como bueno el clima organizacional de los cuales el 20% corresponden a retribución y estabilidad respectivamente, el 17,5% a relaciones interpersonales, el 16.3% a claridad y coherencia en la dirección, 15% estilo de dirección y sentido de pertenencia, 15.7% corresponde a valores colectivos y 12.5% a disponibilidad de recursos.

Según Hall (1996): "El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado".

Álvarez y Valverde (2001) en la investigación "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto Nacional de Oftalmología de Lima", determinó que: "El clima organizacional en esta institución es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (valores colectivos no compartidos), lo que ha desencadenado en los empleados actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control. Asimismo, se evidencia resistencia al cambio precisamente por el estilo de liderazgo imperante en la organización, esto no permite una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito".

Barboza (2002), en la investigación "Clima organizacional del Centro de Salud María Auxiliadora de Belén y su relación con los niveles de

satisfacción percibida por los usuarios”, en Ayacucho, determinó que: “El 73.8% de trabajadores encuestados manifiestan tener presente en la organización las dimensiones del clima organizacional, resaltando: el cambio en un 80%, seguido de la dimensión de relaciones con el 75% y autorrealización y estabilidad con un 70% de opinión a favor, respectivamente. El clima organizacional permite una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización, permitiéndole una capacidad de intervención en los diferentes niveles de decisión”.

Alvarado y Tellez (2007), en la investigación “Clima organizacional en los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón de Lima”, determinó que: “El 86% de enfermeras encuestadas determinó que el clima organizacional de los servicios de enfermería era regular. Respecto a la dimensión de los “objetivos organizacionales” el 8% lo consideran bueno, el 56% regular y el 36% malo. Finalmente, en la dimensión de “asuntos de control”, el 22% lo califica de bueno, el 46% regular y el 32% malo”.

Nuestros hallazgos tienen similitud con los aportes de Alvarado y Tellez (2007), porque el mayor porcentaje de enfermeras asistenciales consideran que el clima organizacional que proyecta el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, en todas sus dimensiones, es regular.

De acuerdo a nuestros resultados, todas las dimensiones del clima organizacional fueron percibidas como regular; sin embargo, las dimensiones con mayor deterioro, desde la percepción de las enfermeras asistenciales, son: el sentido de pertenencia (37.5%), el estilo de dirección (35%) y disponibilidad de recursos (31.2%). Estas dimensiones fueron valoradas con la Escala Del Clima Organizacional (EDCO), siendo distintas las dimensiones empleadas por los autores en referencia.

En cuanto al sentido de pertenencia, las enfermeras asistenciales consideran que no se sienten parte de la organización porque la institución vulnera sus derechos como trabajadoras al exigirles el cumplimiento de metas operativas así como el desarrollo de múltiples actividades entre asistenciales y administrativas con una escasa dotación de personal (profesional y técnico) en ambientes poco seguros que las exponen a enfermedades ocupacionales.

Referente al estilo de dirección de los jefes inmediatos, las enfermeras asistenciales perciben excesiva verticalidad tanto en el trato personal como en la toma de decisiones, muchas veces sin tener en cuenta la opinión de las trabajadoras.

En lo que respecta a la disponibilidad de recursos, las enfermeras asistenciales consideran que existe escasa dotación de insumos y equipamiento, con el agregado de que los ambientes hospitalarios no ofrecen seguridad ni confort.

Las dimensiones del clima organizacional que alcanza la calificación buena, desde la percepción de las enfermeras asistenciales, son: la estabilidad y retribución. Referente a la estabilidad, como el mayor porcentaje de enfermeras son nombradas, se sienten seguras en sus respectivos puestos de trabajo. Teniendo en consideración la retribución, las enfermeras asistenciales, sobre todo nombradas, están de acuerdo con la equidad en la remuneración y de los beneficios derivados del trabajo como: AETAS (Asignación Extraordinaria para Trabajadores Asistenciales de Salud), canastas de alimentos, bonificaciones, días de descanso, vacaciones, seguro de salud, etc.

En conclusión, el mayor porcentaje de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, percibe como regular el clima organizacional con un 55%, de las cuales, el 60% en la dimensión de estabilidad, claridad y coherencia, respectivamente, el 57.5% en retribución, el 56.3% en valores colectivos y disponibilidad de recursos, respectivamente, el 52.5% en relaciones interpersonales, el 50% en estilo de dirección y 47.5% en sentido de pertenencia.

Nosotras como investigadoras concluimos que, el clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de las enfermeras asistenciales; vale decir, es un factor que influye en el comportamiento de las profesionales de enfermería. Por tanto, si perciben un clima organizacional bueno expresarán mayor compromiso laboral y un mejor desempeño en sus funciones. Contrariamente, si aprecian un clima organizacional malo disminuirá su sentimiento de pertenencia y por ende será menor su productividad. Es fundamental, entonces destacar la importancia de la percepción de los trabajadores para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmósfera en el ambiente laboral es indispensable para lograr una buena satisfacción, un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

CUADRO N° 02

PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES SOBRE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2008.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL H.R.A						TOTAL	
	INSATISFECHA		POCO SATISFECHA		SATISFECHA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Trabajo actual	20	25.0	43	53.8	17	21.2	80	100.0
Trabajo en general	23	28.8	41	51.2	16	20.0	80	100.0
Inter. con el jefe inmed.	22	27.5	46	57.5	12	15.0	80	100.0
Oportunidad de progreso	38	47.5	26	32.5	16	20.0	80	100.0
Remuneración e incent.	25	31.2	41	51.2	14	17.6	80	100.0
Inter. con compañeros	28	35.0	39	48.8	13	16.2	80	100.0
Ambiente de trabajo	40	50.0	30	37.5	10	12.5	80	100.0
PROMEDIO	28	35.0	38	47.5	14	17.5	80	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta de satisfacción del personal de salud aplicada a las enfermeras asistenciales.

En el cuadro se observa que, del 100% (80) enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho el mayor porcentaje expresa poca satisfacción laboral con un 47.5%, de las cuales, el 57.5% corresponde a la interrelación con el jefe inmediato, el 53.8% al trabajo actual, el 51.2% al trabajo en general y a la remuneración e incentivos, respectivamente, el 48.8% a la interrelación con los compañeros, 37.5% al ambiente de trabajo y 32.5% a la oportunidad de progreso, el 35% expresa insatisfacción laboral de los cuales 50% corresponde al ambiente de trabajo, 47.5% a oportunidades de trabajo, 35% a interrelación con los compañeros, 31.2% a remuneraciones e incentivos, 28.8% a trabajo en general y 25% a trabajo actual. Así mismo el 17.5% de las enfermeras asistenciales expresa satisfacción laboral de los cuales el 21.2% corresponde a trabajo actual, 20% a trabajo en general y oportunidad de progreso, 17.6% a

remuneraciones e incentivos, 16.2% a interrelación con los compañeros, 15% interrelación con el jefe inmediato y 12.5% a ambiente de trabajo.

Mancilla (1996) señala que: "Los empleados con un bajo grado de satisfacción laboral expresan inconformidad con las relaciones humanas entre compañeros o con los directivos".

Alvarado y Tellez (2007), menciona que: "Las enfermeras asistenciales expresan mayor insatisfacción con las relaciones interpersonales, con el ambiente de trabajo y el estilo de dirección".

Nuestros resultados obtenidos tienen cierta similitud con los aportes de Alvarado y Telles (2007), porque el mayor porcentaje de enfermeras asistenciales expresa insatisfacción con el ambiente de trabajo (50%) y la oportunidad de progreso (47.5%).

La insatisfacción laboral en el ambiente de trabajo, se debe a que las enfermeras asistenciales tienen la sensación de no pertenecer o ser ajenas a la institución porque no se toma en cuenta sus opiniones, aportes o sugerencias que podrían mejorar, en alguna medida, el clima organizacional del Hospital Regional de Ayacucho. Por otro lado, la insatisfacción se debe también a la escasa cohesión y confianza entre enfermeras, percepción negativa que describe el individualismo o la búsqueda de intereses particulares y no del gremio en su conjunto. Es el caso específico de las enfermeras asistenciales nombradas y contratadas, en quienes se aprecia conflictos personales e inclusive gremiales.

La insatisfacción con las oportunidades de progreso, se debe a inequidades en la condición laboral. Mientras las enfermeras asistenciales nombradas gozan de ciertos beneficios como: estabilidad laboral, posibilidad de ocupar cargos relevantes, pagos por guardias, AETAS, víveres; las enfermeras asistenciales contratadas carecen de estos beneficios.

Las enfermeras asistenciales que expresan poca satisfacción con la interacción con el jefe inmediato, aprecian relaciones verticales y autoritarias por parte de los jefes inmediatos, quienes dejan de lado la opinión de los empleados para tomar decisiones unilaterales y hasta cierto punto no consensuadas, por esta razón, expresan insatisfacción por el estilo de dirección poco atinado, que lejos de cohesionar al equipo de profesionales de enfermería genera divisionismo y la búsqueda de intereses personales.

La poca satisfacción laboral que expresan las enfermeras asistenciales respecto al trabajo en general, se debe a la sobrecarga de funciones asistenciales y administrativas como a la dotación inadecuada de personal profesional y técnico, por lo que culminan su jornada laboral cansadas física y emocionalmente.

La poca satisfacción laboral con la remuneración e incentivos, se debe a que las enfermeras asistenciales contratadas, aprecian inequidad en los salarios y en los beneficios laborales que obtienen las enfermeras nombradas, cuando en la práctica, cumplen con las mismas funciones.

En cuanto al trabajo actual, las enfermeras asistenciales expresan poca satisfacción con el trabajo que desarrollan, debido a inequidades remunerativas en comparación al personal médico, cuando es la enfermera la profesional que permanece por mayor tiempo con el paciente.

La poca satisfacción con la interrelación entre compañeras de trabajo, se debe a la falta de compañerismo y los intereses individuales. Se aprecia que las relaciones interpersonales entre enfermeras contratadas y nombradas son inadecuadas, porque cada quien busca el beneficio personal y no del colectivo de enfermeras asistenciales. Esta afirmación puede ser constatada con los gremios que coexisten en esta entidad: gremio de

enfermeras contratadas y de enfermeras nombradas; cuando debería confluir en un solo gremio para velar por los intereses de todos.

En conclusión, el mayor porcentaje de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, expresa poca satisfacción laboral con un 47.5%, de las cuales, el 57.5% por la interrelación con el jefe inmediato, el 53.8% por el trabajo actual, el 51.2% por el trabajo en general y la remuneración e incentivos, respectivamente, el 48.8% por la interrelación con los compañeros, 37.5% por el ambiente de trabajo y 32.5% por la oportunidad de progreso.

Nosotras como investigadoras concluimos que, la percepción de la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones, depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir, si el persona de salud considera que el clima organizacional es malo entonces mostrarán insatisfacción en cuanto al trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros y ambiente de trabajo. Cuando suelen valorarlo como bueno, cálido o positivo, se sienten satisfechos porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales.

CUADRO N° 03

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2008.

PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL	GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	INSATISFECHA		POCO SATISFECHA		SATISFECHA			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	18	22.5	05	6.3	-	-	23	28.8
Regular	06	7.5	32	40.0	06	7.5	44	55.0
Bueno	04	5.0	01	1.2	08	10.0	13	16.2
TOTAL	28	35.0	38	47.5	14	17.5	80	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la Escala Del Clima Organizacional (EDCO) y de la encuesta de satisfacción del personal de salud aplicada a las enfermeras asistenciales.

$$\chi^2_c = 50.36$$

$$\chi^2_t = 9.49$$

$$G_I = 02$$

$$\rho < 0.05$$

$$C = 0.62$$

En el presente cuadro se observa que, del 100% (80) enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, el 55% percibe el clima organizacional como regular, de las cuales, el 40% se encuentra parcialmente satisfecha y 7.5% satisfecha e insatisfecha, respectivamente. El 28.8% percibe como malo el clima organizacional, de las cuales, el 22.5% se encuentran insatisfechas y 6.3% expresan poca satisfacción. El 16.2% perciben como bueno el clima organizacional, de quienes, el 10% expresan satisfacción, 5% insatisfacción y 1.2% poca satisfacción.

Spector (1997), al conceptualizar la satisfacción laboral señala: “Expresado de la manera más simple, la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo”.

Pérez, Tejada, Cuquet y Contreras (2006) en la investigación “Satisfacción laboral y clima organizacional”, desarrollada en España, determinaron que: “Efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto, la mejora en las dimensiones del clima organizacional constituye una herramienta imprescindible para influir en la satisfacción laboral y obtener todas las ventajas que de ella redundan”.

En la Región de Ayacucho, Barboza (2002) determinó que: “El clima organizacional se relaciona significativamente con el grado de compromiso laboral”.

Quicaño (2003) en el estudio “Grado de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de los servicios críticos del Hospital Regional de Ayacucho”, determinó que: “El 14.3% de profesionales de salud se encontraban insatisfechos y 55.1% poco satisfechos debido al deterioro del clima organizacional y de las relaciones interpersonales”.

Los hallazgos obtenidos coinciden con los aportes de Barboza, porque el clima organizacional se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral. Las enfermeras asistenciales que perciben como bueno el clima organizacional que proyecta el Hospital Regional de Ayacucho, expresaron mayor satisfacción laboral debido a que: están de acuerdo con la estabilidad y retribución que proporciona esta institución, comparten los valores colectivos, mantienen buenas relaciones interpersonales con el equipo de salud, son tolerantes con el estilo de dirección y se sienten parte de la organización.

Contrariamente, las enfermeras asistenciales que perciben como malo el clima organizacional de este nosocomio expresan, en su mayoría, insatisfacción laboral porque no comparten los valores colectivos de la institución, tienen escaso o nulo compromiso laboral y están disconformes con la estabilidad y retribución que proporciona esta institución. Por lo general, se trata de enfermeras asistenciales contratadas que están exentas de beneficios laborales como: AETAS (Asignación Extraordinaria para Trabajadores Asistenciales de Salud), canastas de alimentos, bonificaciones, vacaciones o seguro de salud, que sí lo tiene el personal nombrado.

En conclusión, en las enfermeras asistenciales que perciben como malo el clima organizacional del Hospital Regional de Ayacucho, predomina la insatisfacción laboral (22.5%). Parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, el clima organizacional tiene influencia significativa en la satisfacción de los empleados; pero a la vez, la satisfacción laboral puede retroalimentar el propio clima organizacional.

Por todo lo expresado, nosotras como investigadoras concluimos que un clima organizacional bueno contribuye a acrecentar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, porque trabajar en un ambiente laboral adecuado fortalece su identificación y compromiso con la organización; por cuanto, incrementa también el rendimiento y productividad de los empleados.

CONCLUSIONES

1. El mayor porcentaje de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, percibe como regular el clima organizacional con un 55%, de las cuales, el 60% en la dimensión de estabilidad, claridad y coherencia, respectivamente, el 57.5% en retribución, el 56.3% en valores colectivos y disponibilidad de recursos, respectivamente, el 52.5% en relaciones interpersonales, el 50% en estilo de dirección y 47.5% en sentido de pertenencia.
2. El mayor porcentaje de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, expresa insatisfacción laboral con un 47.5%, de las cuales, el 57.5% por la interrelación con el jefe inmediato, el 53.8% por el trabajo actual, el 51.2% por el trabajo en general y la remuneración e incentivos, respectivamente, el 48.8% por la interrelación con los compañeros, 37.5% por el ambiente de trabajo y 32.5% por la oportunidad de progreso.
3. El clima organizacional se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($C = 0.622$).

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, implementar un sistema permanente de evaluación del clima organizacional para retroalimentar sus dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos), en relación con la percepción que tienen las enfermeras asistenciales, con el propósito de acrecentar el grado de satisfacción laboral.
2. Al gremio de enfermeras asistenciales, se recomienda mayor cohesión, comunicación y velar por los intereses colectivos, lo que posibilitará mejoras en el clima organizacional del Hospital Regional de Ayacucho y en la satisfacción de las enfermeras.
3. A la Unidad de Capacitación del Hospital Regional de Ayacucho, implementar programas educativos de inteligencia emocional y social que permita mejorar las relaciones laborales. Dicho programa deberá tener etapas de evaluación constante para indicar el grado de efectividad en dichas relaciones.
4. A la jefatura de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, se sugiere mayor apertura con el gremio, mediante relaciones

horizontales que permitan tomar en consideración los aportes y sugerencias de las enfermeras asistenciales

BIBLIOGRAFÍA

1. Alquizar, C. y Ruiz, A. (2008) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la libertad sociedad anónima "SEDALIB S.A". La libertad.
2. Alvarado, L. y Tellez, S. (2007) Clima organizacional en los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón de Lima. Revista de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión. Lima; 3 (1).
3. Alvarez, S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Edit. UNMSM. Lima.
4. Barboza, E. (2002) Clima organizacional del Centro de Salud María Auxiliadora de Belén y su relación con los niveles de satisfacción percibida por los usuarios. Informe de investigación docente UNSCH. Ayacucho.
5. Brow, W. y Mobberg, D. (1990) Teoría de la organización y la administración: enfoque integral. Edit. Limusa. México.
6. Casas; R. y Echevarria, D. (1999) en la investigación "Clima organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla de la Dirección de Salud Callao. Edit. MINSA. Lima.

7. Del Río, O. (2003) Satisfacción personal de enfermería: ¿Se cumplen nuestras expectativas?. Revista de enfermería cardiovascular. España.
8. Dessler, J. (1979) Organización y administración: enfoque situacional. Ed. Prentice Hall. México.
9. Feldman, D. y Arnold, J. (1995) Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model. Canadian Journal of Administrative Science. Canadá.
10. Grajales, T. y Araya, E. (2001) Escala del Grado de satisfacción en el trabajo entre empleados Universitarios. Edit. Universidad de Montemorelos. México.
11. Hall, R. (1996) Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. España.
12. Mancilla, Marcelo (1996). Diagnóstico de clima organizacional del servicio de salud Valparaíso- San Antonio. XVI Jornadas Chilenas de Salud Pública. Chile.
13. MINSA (2002) Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Edit. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Lima.
14. O'Reilly, C.; Chatman, J. y Caldwell, D. (1991) People and organizational culture: A profile comparison approach to assesing person-organization fit. Academy of Management Journal. New York.

15. Pérez, F.; Tejada, E.; Cuquet, P. y Contreras, D. (2006) Satisfacción laboral y clima organizacional. Edit. Universidad Computense de Madrid. España.
16. Quicaño, M. (2003) Grado de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de los servicios críticos del Hospital Regional de Ayacucho. Tesis Pre Grado de la Facultad de Enfermería. Ayacucho.
17. Robbins, Stephen P. (1994) Comportamiento Organizacional. Sexta edición. Edit. Prentice-Hall. México.
18. Roedor, E. (2000) La cultura, comunicación y salud materna en el Perú. Edit. UNMSM. Lima.
19. Salgado, J.; Remeseiro, C. e Iglesias, M. (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Revista Psicotherma. España. 1996; 8 (2).
20. Spector, P. (1997) Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Edit. Sage. Thousand Oaks.
21. Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; 11 (1). Argentina.
22. Torres, S. (2007) Ausentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. México; 15 (3).

23. Weiss G. (1995) Patients satisfaction with primary medical care. Evaluation of sociodemographic and predispositional factors. Medical Care . Abril 26 (4).

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

INTRODUCCIÓN:

Lic. en Enfermería con el debido respeto nos dirigimos a Ud; con la finalidad de recabar información sobre **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL GRADO DE SATISFACCION LABORAL”**, información que permitirá la elaboración de planes estratégicos de mejora continua del ambiente laboral donde se desenvuelve el personal de salud.

INSTRUCTIVO.

Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada y llene los espacios en blanco. No existen respuestas buenas ni malas, por lo que le suplicamos veracidad en las mismas. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en el Hospital? _____ años
 1.2. ¿En qué condición labora en la institución?
 a) Contratada () b) Nombrada () c) Destacada ()

II. DATOS ESPECÍFICOS:

- 2.1. Datos acerca del grado de satisfacción laboral:

N°	¿Qué apreciación tiene Ud. de su Centro Laboral?	Puntaje				
		Totalmente de acuerdo con la opinión	Mayormente de acuerdo con la opinión	Indiferente a la opinión	Pocas veces de acuerdo con la opinión	Totalmente en desacuerdo con la opinión
	Trabajo Actual					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de					

	mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Trabajo en General					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
	Interacción con el Jefe Inmediato					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
	Oportunidades de progreso					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	Remuneraciones e Incentivos					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
	Interrelación con los Compañeros de Trabajo					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor					

	esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
	Ambiente de Trabajo					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.					
	TOTAL					

Fuente: MINSA (2002) Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Edit. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Lima.

2.2. Datos acerca del clima organizacional:

Nº	AFIRMACIONES	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
	Relaciones interpersonales					
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
	Estilo de dirección					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7	El jefe es mal educado.					
8	El jefe apoya generalmente las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
	Sentido de pertenencia					

11	Entiendo bien los beneficios que tengo en esta Institución.					
12	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.					
15	Los servicios de salud que recibo en esta institución son deficientes					
	Retribución					
16	Realmente me interesa el futuro de esta institución					
17	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente lugar de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la institución					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa.					
	Disponibilidad de recursos					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22	El ambiente físico de mi lugar de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi lugar de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
	Estabilidad					
26	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La institución brinda estabilidad laboral.					
28	La institución contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	Claridad y coherencia en la dirección					
31	Entiendo de manera clara las metas de la institución					
32	Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la institución.					
35	Las metas de la institución son poco entendibles.					
	Valores colectivos					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es					

	bueno.					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades personales.					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					
TOTAL						

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología oucpacional; 11 (1). Argentina.

ANEXO N° 02

NORMAS DE VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Clima organizacional	Relación interpersonal	Puntaje de los ítems 1-5	Malo (40 – 93) Regular (94 – 147) Bueno (148 – 200)
	Estilo de dirección.	Puntaje de los ítems 6-10	
	Sentido de pertenencia.	Puntaje de los ítems 11-15	
	Retribución.	Puntaje de los ítems 16-20	
	Disponibilidad de recursos.	Puntaje de los ítems 21-25	
	Estabilidad	Puntaje de los ítems 26-30	
	Claridad y coherencia en la dirección.	Puntaje de los ítems 31-35	
	Valores colectivos.	Puntaje de los ítems 36-40.	

ANEXO N° 03

NORMAS DE VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Clima organizacional	Relación interpersonal	Puntaje de los ítems 1-5	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Estilo de dirección.	Puntaje de los ítems 6-10	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Sentido de pertenencia.	Puntaje de los ítems 11-15	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Retribución.	Puntaje de los ítems 16-20	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Disponibilidad de recursos.	Puntaje de los ítems 21-25	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Estabilidad	Puntaje de los ítems 26-30	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Claridad y coherencia en la dirección.	Puntaje de los ítems 31-35	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)
	Valores colectivos.	Puntaje de los ítems 36-40.	Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 - 25)

ANEXO N° 04

NORMAS DE VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Grado de satisfacción laboral	Trabajo actual.	Puntaje de los ítems 1-4	Insatisfecho (22 - 51) Parcialmente satisfechos (52 - 81) Satisfechos (82 - 110)
	Trabajo general.	Puntaje de los ítems 5-7	
	Interacción con el jefe inmediato.	Puntaje de los ítems 8-12	
	Oportunidades de progreso.	Puntaje de los ítems 13-14	
	Remuneración e insumos.	Puntaje de los ítems 15-16	
	Interrelación con los compañeros de trabajo.	Puntaje de los ítems 17-18	
	Ambiente de trabajo.	Puntaje de los ítems 19-22.	