

## CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL JOSÉ HERNÁN SOTO CADENILLAS – CHOTA

Isaías Wilmer Dueñas Sayaverde<sup>1</sup>

---

### RESUMEN

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y transversal. La muestra fue de 73 trabajadores, de los cuales 31 fueron licenciados en enfermería y 42 fueron técnicos en enfermería, todos laboran en los servicios que brinda el hospital de Chota. La investigación se realizó desde el mes de noviembre del 2014 hasta julio del 2015. Los instrumentos que se aplicaron son dos cuestionarios, validados vía criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que el 68,5% de enfermeros, consideran que existe un clima organizacional medianamente favorable y el 83,6% califican a la satisfacción laboral como satisfecho. Situación que fue comprobada con la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, dando evidencia que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Clima laboral, satisfacción laboral, enfermero(a).

### ABSTRACT

Research based its study from a quantitative perspective, with descriptive and cross emphasis. The sample consisted of 73 workers, of which 31 were registered nurses and 42 were nursing technicians, all working in the services provided by the hospital Chota. The research was conducted from November 2014 to July 2015. The instruments are applied two questionnaires, validated via expert judgment; The data were processed using descriptive and inferential statistics 95% reliability. As a result, research realizes that 68.5% of nurses consider that there is a fairly favorable organizational climate and 83.6% rate job satisfaction as satisfied. This situation was checked with the test chi square hypothesis testing, giving evidence that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction.

**Keywords:** Work climate, job satisfaction, nurse, hospital.

### INTRODUCCIÓN

El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización y su relación con el trabajo cotidiano; aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución (Marchant, 2005), así como en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

En el Perú, el trabajo del personal de enfermería y el ambiente donde desarrollan su labor pareciera no ser el más propicio, para derivar en satisfacción laboral. Actualmente el

sistema de salud presenta falencias y un déficit en planificación laboral el cual genera cansancio, agotamiento físico, escasas posibilidades de capacitación, desmoralización y dificultades en la vida familiar de los profesionales; los mismos que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares; asumiendo largas jornadas de trabajo extra, con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas tanto para la vida personal y familiar del personal de enfermería y todo esto repercute

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Autónoma de Chota. E-mail: isadus01@hotmail.com

en los pacientes y en la sociedad en general (Brickley, 2004).

En la región Cajamarca y particularmente en Chota no existían estudios que nos indiquen de manera precisa la relación que existe entre clima y satisfacción laboral en instituciones de salud, por lo tanto, resultó relevante y pertinente conocer si existe correlación significativa entre las variables mencionadas; para luego, implementar estrategias adecuadas e idóneas para su mejora, lo cual permitirá incrementar el desempeño laboral y la productividad.

En el hospital de Chota, la problemática no es la excepción, ya que el clima y la satisfacción laboral está condicionado, entre otras cosas, por conflictos, políticas administrativas no aceptas y la supervisión que no es bien percibida, conllevando a que los empleados se sientan satisfechos regularmente, mostrando en algunas dimensiones un gran descontento.

Se infirió que el clima organizacional y la satisfacción laboral tenían una correlación significativa, por tanto, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; quedando definido el problema de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, del Hospital General I “José Hernán Soto Cadenillas” Chota, Cajamarca – 2015?

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación se desarrolló en el personal de enfermería que labora en el hospital de Chota, tanto licenciados y técnicos de enfermería, durante los meses de noviembre del 2014 y julio del 2015.

El diseño es no experimental – transversal y correlacional, según los conceptos planteados por Hernández et al (2010). No experimental, porque se observó el fenómeno tal y como es, en su contexto natural y luego se analizó. Transeccional y correlacional, porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito fue describir las variables y analizar su interrelación, en un momento dado.

La población y la muestra estuvo constituida por los licenciados y técnicos en enfermería, que laboran en los servicios que cuenta el Hospital General I “José Soto Cadenillas” de Chota, el cual asciende a 31 licenciados en enfermería y 44 profesionales técnicos en enfermería; es decir, 73 en total.

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional y los instrumentos fueron 2 escalas: El primero referido al clima organizacional (CO-SPC) y el segundo referido a la satisfacción laboral (SL-SPC), ambos fueron elaborados y validados por Palma (2004). Se trata de dos instrumentos diseñados con la técnica Likert y evaluados mediante juicio de cinco (05) expertos en el área laboral, y entendidos en la materia. Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393, en los años 1999 y 2004 respectivamente, en empresas de Lima Metropolitana.

Para efectos de la presente investigación se aplicó los instrumentos de Clima organizacional (CO-SPC) y de satisfacción laboral (SL-SPC) en una prueba piloto, al personal de enfermería del Hospital Tito Villar Cabeza de Bambamarca, para determinar la validez y la confiabilidad de los instrumentos; lo cual la escala CO-SPC tuvo una confiabilidad de 0.95 (Alfa de Cronbach) y para el SL-SPC el grado de confiabilidad fue en un 0.85 (Alfa de Cronbach).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados expresados en la tabla 1, referido al clima laboral, indican que 8 enfermeros(as) (11,0 %), perciben al clima laboral de su institución como desfavorable, 50 enfermeros(as) (68,5 %) lo califican como medianamente favorable y 15 enfermeros(as) (20,5%) lo perciben como favorable; estos resultados indican que el mayor porcentaje de los profesionales y técnicos de enfermería lo perciben al clima organizacional como medianamente favorable. Los resultados demuestran que el clima organizacional en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota, es relativamente regular, por lo que es evidente que existe un débil compromiso por parte de

los trabajadores para alcanzar al menos un clima favorable.

**Tabla 1.** Clima organizacional del personal de enfermería del Hospital JHSC - Chota 2015.

CLIMA ORGANIZACIONAL	Nº	%
Desfavorable	8	11,0
Medianamente favorable	50	68,5
Favorable	15	20,5
TOTAL	73	100,0

**Fuente:** Escala de clima organizacional aplicado al Personal de Enfermería, HJSC – Chota.

Los resultados mostrados en la tabla 02, referido a la satisfacción laboral, indican que un enfermero(a) (1,4%) califica a la satisfacción laboral como insatisfecha, 7 enfermeros(as) (9,6%) lo califican como medianamente satisfecho, 61 enfermeros(as) (83,6%) lo califican como satisfecho y 4 enfermeros(as) (5,5%) están muy satisfechos. Los resultados

demuestran que el mayor porcentaje de enfermeros(as) perciben a la satisfacción laboral como satisfecho, seguido de medianamente satisfecho, muy satisfecho e insatisfecho respectivamente; esto indica que la satisfacción laboral es alta, por eso lo califican como satisfecho.

**Tabla 2.** Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital JHSC - Chota 2015.

SATISFACCIÓN LABORAL	Nº	%
Insatisfecho	1	1,4
Medianamente satisfecho	7	9,6
Satisfecho	61	83,6
Muy satisfecho	4	5,5
TOTAL	73	100,0

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral aplicado al Personal de Enfermería, HJSC – Chota.

Los resultados expresados en la tabla 3 indican que la mayor frecuencia y mayor porcentaje se ubica en la asociación medianamente favorable del clima organizacional y satisfecho de la satisfacción laboral con 44 (60,3%) del Personal de Enfermería del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, el resultado indica que el grado de relación entre variables es significativa.

#### Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis según los resultados obtenidos según la tabla 4 en cada variable al ser sometidos al análisis del chi cuadrado del coeficiente de correlación de Pearson indican que se tiene un valor de 19,735 con una relación significativa de 0,003 es decir  $p < 0,05$ ,

presentando además en la Tau-b de Kendall un valor de 0,004, donde el resultado demuestra que el clima organizacional tiene relación positiva con la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota.

El clima organizacional bueno o favorable es considerado por muchos trabajadores e instituciones como lo más importante y apreciado, ya que genera un ambiente agradable y motivador para realizar las tareas diarias y esto redundará en la productividad y el buen trato que hoy más que nunca solicitan los clientes o usuarios.

**Tabla 3.** Nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital JHSC - Chota 2015.

Clima organizacional	Satisfacción laboral								TOTAL	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Desfavorable	1	1,4	3	4,1	4	5,5	-	-	8	11,0
Medianamente favorable	-	-	4	5,5	44	<b>60,3</b>	2	2,7	50	<b>68,5</b>
Favorable	-	-	-	-	13	17,8	2	2,7	15	20,5
TOTAL	1	1,4	7	9,6	61	<b>83,6</b>	4	5,5	73	100,0

**Fuente:** Escalas de satisfacción laboral y Clima Organizacional, aplicados al Personal de Enfermería, HJSC – Chota.

**Tabla 4.** Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital JHSC - Chota 2015.

Clima organizacional / Satisfacción laboral	Valor	p – valor
Chi-cuadrado de Pearson	19,735	<b>0,003*</b>
Tau-b de Kendall	0,374**	<b>0,004*</b>

\*Relación significativa  $p < 0,05$ .

\*\*Tau-b de Kendall tiene un valor de 0,00 a 1,00. Por lo tanto, existe una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Por eso mismo, Chiavenato (2009), dijo que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye directamente en su comportamiento. Igualmente, Anzola (2003), opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

En el estudio, los datos obtenidos indican que el mayor porcentaje de los profesionales de enfermería califican al clima organizacional como medianamente favorable, seguido de la calificación desfavorable y luego los que opinan que el clima es favorable. Esto nos demuestra que el clima organizacional en el hospital de Chota, es regular, coincidiendo con el estudio realizado por Sotomayor (2012), en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, quien encontró que existe predominio de nivel medio de clima organizacional y nivel medio de

satisfacción laboral. Además, encontramos similitud con el estudio realizado por Monteza (2012), donde el 60,9% de las enfermeras calificó al clima laboral como medianamente favorable.

El clima organizacional tiene elementos o dimensiones que son medibles y que tienen influencia en los trabajadores. Muchas de ellas han sido estudiadas, queriendo determinar los factores que afectan el ambiente laboral. Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones; Brunet (2004) propone evaluarlo en cuatro dimensiones. En el presente estudio se consideró cinco dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y a todas las dimensiones los enfermeros(as) del hospital de Chota lo calificaron como medianamente favorable.

La satisfacción laboral está asociada a múltiples factores y múltiples dimensiones en el trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede

aburrirse si esta es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras dimensiones asociadas a la tarea y su satisfacción por ejecutarla. Entre ellas se mencionan: Condiciones físicas y o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad (Palma, 2004).

De acuerdo con Robbins & Judge (2009), consideraron que existe factores determinantes de la satisfacción laboral y entre ellos mencionan: Satisfacción con el trabajo en sí, sistemas de recompensas justas, satisfacción con el salario, satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, condiciones favorables del trabajo, satisfacción con la supervisión y compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo.

Parra (2002), menciona que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficientes, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, fue lo que más molestó y tensionó a las enfermeras. Los enfermeros(as) en estudio refieren que no están cómodos, existen condiciones del ambiente que les desagrada y no les permite realizar un trabajo de calidad. Dentro de las condiciones que les incomoda, mencionan la falta de materiales, varios los tiene que comprar el paciente; el seguro integral de salud (SIS) no cubre todas las necesidades que tiene el paciente. También mencionan que no cuentan con el personal suficiente para cubrir todos los turnos y esto hace que se recargue el trabajo para los profesionales que laboran en el servicio. Además, existe un enorme rechazo al cambio, especialmente por el personal nombrado, perjudicando así la productividad y eficiencia en su trabajo.

La mayoría de enfermeros(as) del Hospital de Chota califican a la satisfacción laboral como satisfecho, seguido de medianamente satisfecho, muy satisfecho e insatisfecho respectivamente. Estos datos muestran que la satisfacción laboral es calificada como satisfecha, coincidiendo con el estudio hecho por Sotomayor (2012), quien en sus resultados obtenidos evidencia un predominio de nivel medio de clima organizacional y nivel medio de satisfacción laboral, así como una alta relación

entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.

El nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería, tiene una mayor frecuencia y mayor porcentaje en una calificación medianamente favorable del clima organizacional y satisfecho de la satisfacción laboral con 44 (60,3%); el resultado indica además, que el nivel de relación entre variables es positiva, aseverando la validez de la hipótesis planteada, tal como encontraron Arias & Arias (2014), en un estudio realizado en una pequeña empresa del sector privado de Arequipa, donde los resultados mostraron que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Parecidos fueron los resultados que obtuvo Monteza (2012), en su investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho; por lo tanto, la relación entre estas variables es significativa.

## CONCLUSIONES

El clima organizacional del personal de enfermería del Hospital "José Soto Cadenillas" de Chota, es medianamente favorable, existiendo algunas variables que lo consideran desfavorables, tales como la supervisión y las condiciones laborales; por lo que es evidente, hay una mala percepción de la supervisión que realiza el jefe y las condiciones laborales no son las más adecuadas, tales como el exceso de trabajo, logros no muy bien valorados, conllevando a la desmotivación, falta de compromiso y problemas de relaciones interpersonales entre profesionales y técnicos de enfermería, traduciéndose en un clima medianamente favorable.

El grado de satisfacción laboral, la mayoría lo considera como satisfecho, es decir es regularmente buena, aunque hay algunas variables que no son bien percibidas, tales como los beneficios sociales y/o remunerativos que lo consideran deficientes y austeras, y las políticas administrativas, de las cuales refieren

que son inestables y no contribuyen al desarrollo de la profesión, de tal modo que se evidencia un gran descontento e insatisfacción.

En cuanto al grado de relacionamiento entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería, se evidencia que la mayor frecuencia y mayor porcentaje se ubica en la relación medianamente favorable del clima organizacional y satisfecho de la satisfacción laboral con 44 (60,3%), el resultado indica que el grado de relación entre variables es positiva.

#### LITERATURA CITADA

- Anzola, L. 2003. Culturas corporativas y perdurabilidad organizacional del centro de gestión humana y organizaciones. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas.
- Arias, W. & Arias, G. 2014. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado, Arequipa – Perú. [En línea] [Fecha de acceso 25 de agosto de 2015]; URL disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010)
- Brickley, J. 2004. Diseño de organizaciones para crear valor: De la estrategia a la estructura, México: Editorial Interamericana.
- Brunet, L. 2004. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Ed. Trillas.
- Chiavenato, I. 2009. Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, S.; Fernández, C. & Baptista, L. 2010. Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Marchant, L. 2005. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario Viña del Mar, Chile.
- Monteza, N. 2012. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud – Chiclayo Perú. [en línea] [fecha de acceso 27 de agosto de 2013]; URL disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789821T/M\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789821T/M_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)
- Palma, S. 2004. Escala Clima Organizacional CO-SPC. Lima, Perú.
- Parra, S. 2002. La satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería. Concepción, Chile. [En línea] [Fecha de acceso 10 de marzo de 2015]; URL disponible en: <http://www.saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/2044/1/Tesis%20Satisfacci%C3%B3n%20laboral.pdf>
- Robbins, S. & Judge, P. 2009. Comportamiento Organizacional. Edición decimotercera, Ed. Prentice Hall INC. México.
- Sotomayor, F. 2012. Relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre. [en línea] [fecha de acceso 11 de marzo de 2015]; URL disponible en: [http://www.tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012.pdf?sequence=1](http://www.tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1)