

Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal

Organizational climate and work satisfaction in a state hospital

Gaby Mónica Felipe Bravo^{1,*}; Pablo Valentino Aguilar Chávez¹; Anita Elizabeth Becerra Julca¹; Domitila Lara Cieza¹; Gladis Dolores Jesús Ramírez¹; Henry Walter Zavaleta Pesantes²

1 Universidad César Vallejo, Av. Larco 1771, Trujillo, Perú.

2 Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Laredo. Pasaje 28 de Julio - Mz. "C" Lote. 13, Laredo, Perú.

*Autor correspondiente: fbravog@ucvvirtual.edu.pe (G. Felipe).

Fecha de recepción: 29 07 2018. Fecha de aceptación: 19 09 2018

RESUMEN

En la presente investigación se determinó la correlación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo - Perú. Fue un estudio de corte transversal, no experimental y descriptivo-correlacional. Se administró un instrumento estandarizado a 60 colaboradores, cuyo análisis de fiabilidad y confiabilidad arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,969. Se evaluó con la prueba estadística de Pearson y se obtuvo un resultado de 0,801 el cual muestra una concordancia relevante entre el Clima y Satisfacción laboral. Se concluye que, en los colaboradores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las dimensiones clima institucional: estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud.

Palabras clave: Clima organizacional; satisfacción laboral; ambiente de trabajo.

ABSTRACT

In the present research, the relationship between organizational climate and job satisfaction in the emergency service of a state hospital of Trujillo – Perú, was determined. The study was transversal, non-experimental and descriptive-correlational. Sixty employees were administered a standardized instrument, whose reliability and dependability analysis yielded a Cronbach's alpha coefficient of 0.969. The Pearson's statistical test was used for the evaluation and the result was 0.801, which shows a strong positive correlation between Organizational Climate and Job satisfaction. It is concluded that in the collaborators of the state hospital, there is a significant relationship between the institutional climate dimensions: structure, autonomy, reward and identity, with the labor well-being of the health workers.

Keywords: Organizational climate; job satisfaction; work environment.

INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel empresarial no solo se están preocupando por la cantidad y calidad de su producción, sino que el interés de los empleadores por dar a sus colaboradores el ambiente laboral y los estímulos suficientes para mejorar su

productividad se ha incrementado. En tal sentido a nivel mundial encontramos trabajos de investigación orientados a determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Ramos (2012) refiere que las organizaciones empresariales cuentan con sus propias características y propiedades que son

exclusivas; la forma de cómo perciben su clima organizacional, su ambiente interno y de qué manera influyen en la conducta de sus trabajadores inciden en la producción de la organización empresarial.

Así mismo Amaro *et al.* (2015) señalan que las investigaciones respecto al clima organizacional se han tornado en herramientas de gran importancia para los directivos, ya que les permite tomar decisiones sobre los puntos que se consideren críticos y brindar las propuestas de mejora necesarias.

Los ámbitos en los cuales se ha determinado la relación entre el clima y la satisfacción laboral son diversos: hoteles, mineras, empresas comerciales, educación, transporte, entre otros. El sector de salud no ha sido la excepción, sin embargo, a diferencia de otros rubros, los colaboradores del área de salud se encuentran en constante estrés pues tienen en sus manos las vidas de sus usuarios.

En vista a lo aludido, esta investigación estuvo orientada a señalar ¿qué relación existe entre el clima y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018?

El trabajo realizado por los colaboradores a nivel de los establecimientos de salud resulta ser uno de los más estresantes debido a los factores a que se encuentran expuestos los colaboradores. Dentro de estos factores encontramos: la predisposición a enfermedades cuando atienden a personas con enfermedades contagiosas, el cumplimiento de horarios rotativos de trabajo dentro de las 24 horas, la atención a pacientes críticos, la atención a pacientes estresados y/o molestos y el enfrentamiento a la muerte súbita de algún paciente.

Se ha comprobado que existe una relación entre el nerviosismo de los colaboradores de centros de salud, teniendo en cuenta la responsabilidad, tiempo en el cargo y apoyo social, los estudios dirigen a tomar acciones efectivas con el propósito de reducir la tensión en el centro laboral y el efecto sobre la salud del colaborador (De Souza *et al.*, 2011).

Para tal efecto, la finalidad de este estudio fue establecer la conexión del clima institucional y la satisfacción laboral en los colaboradores del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018. La hipótesis diseñada fue que existe relación entre ambas variables.

En la actualidad, la importancia del estudio del clima organizacional tiene un gran valor a nivel de las unidades económicas en sus diferentes rubros y han obtenido éxito ante la necesidad de entender los factores que intervienen en la confianza de las personas en el ámbito laboral, como condición necesaria en la obtención de la calidad de los procesos de cambio y así como lograr una mayor eficiencia empresarial. Mejorar la cultura organizacional en la empresa estimula a sus colaboradores a ser competitivos entre sí, permitiendo el logro de mejores resultados y ambiente laboral positivo con altos niveles de rentabilidad y productividad, constituyendo en un índice esencial para el buen desempeño laboral de los empleados de una organización empresarial.

Con respecto a la variable clima organizacional, Apancho *et al.* (2016) la define como la percepción del profesional de Enfermería de cómo se siente en su ambiente laboral.

Ramos (2012) señala que la cultura organizacional es un argumento que busca el provecho de los colaboradores; a partir de una justificación en los ámbitos laborales y que investiga la relevancia en el análisis del fenómeno laboral, donde priorizan la confluencia del sujeto y la corporación empresarial.

Como afirma Cabanillas *et al.* (2014) la cultura organizacional se conceptúa como la asociación de particularidades dentro de un centro laboral, adoptadas por los colaboradores. Estas particularidades inciden en el comportamiento laboral del colaborador.

Pérez-Pérez *et al.* (2015) sostienen que la satisfacción laboral es una conglomeración de cualidades perfeccionadas por el individuo dentro de su campo laboral, cualidades referidas al trabajo en general; por lo tanto, la satisfacción laboral constituye un constructo universalizado que hace referencia a las actitudes de los trabajadores en sus diversos aspectos en el ámbito laboral.

MATERIAL Y MÉTODOS

Participantes

La población de estudio estuvo constituida por 60 colaboradores, área de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, Perú, 2018.

Los colaboradores que participaron del estudio fueron profesionales médicos: enfermeras, obstetras, laboratoristas, asistente social, nutricionista; así como no profesionales: técnico, auxiliar en enfermería y personal de servicios generales.

Instrumento

La técnica de investigación usada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, cuyos ítems fueron aplicados a los colaboradores del área de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

El instrumento incluyó 26 preguntas para la variable clima organizacional y 16 preguntas para la variable satisfacción laboral, con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS versión 23. Este cuestionario fue tomado de Olivares (2015) para su investigación titulada: Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015.

Así mismo para calcular la confiabilidad del instrumento de esta investigación se trabajó con el total de los colaboradores, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,896 para Clima Organizacional y 0,821 para Satisfacción laboral, el mismo que garantiza la fiabilidad y confiabilidad del instrumento usado.

La variable clima organizacional fue evaluada a través de 26 ítems, distribuidos a su vez en 5 aspectos o facetas: estructura (5 reactivos), autonomía (4 reactivos), relaciones interpersonales (7 reactivos), recompensa (5 reactivos), identidad (5 reactivos).

Del mismo modo la variable satisfacción laboral fue evaluada a través de 14 ítems, distribuidos en 2 dimensiones: factores extrínsecos (8 ítems), factores intrínsecos (8 ítems).

Los ítems de ambas variables fueron valorados según escala de Likert, asignándoles una valoración de: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Regularmente), 4 (Casi Siempre) y 5 (Siempre).

Procedimiento de recolección de datos

Para el estudio de los resultados del trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva. Para el análisis cuantitativo se usó el programa estadístico SPSS versión 23. Para el análisis estadístico correlacional se aplicó el coeficiente de

correlación de Pearson el cual permitió medir la relación entre las variables.

Principios éticos

Se tomaron en cuenta los siguientes fundamentos éticos:

Beneficencia, pues los colaboradores del estudio no fueron expuestos a situaciones de contingencia. El estudio buscó beneficios para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital estatal en estudio.

Justicia, ya que brindó un trato equitativo a todos los colaboradores que participaron en el estudio.

Autonomía, pues se respetó la decisión voluntaria de los colaboradores, explicando a la población el objetivo de la investigación, respetando su disposición de tiempo.

Confidencialidad, ya que se comunicó a cada participante que los datos obtenidos serían usados exclusivamente en la investigación y que luego de usarlos, éstos serían destruidos. Cada participante adquirió un código con el cual se aseguró su anonimato.

Información, pues se informó a cada participante que podía retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Se le brindó un número telefónico para hacer consultas y una copia del consentimiento informado.

Verdad, ya que los resultados fueron informados respetando la veracidad de la información.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se obtuvo un valor de 0,801 para el coeficiente de correlación de Pearson, información que sirvió de base para confirmar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, lo cual representa una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados demuestran que existe una relación positiva y relevante entre el clima organizacional, y la satisfacción laboral, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa. Estos resultados son similares con los reportados por Arbaiza (2010), los cuales han determinado la existencia de una relación efectiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo consiguiente, en su investigación reafirman la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y señalan que la satisfacción es

positiva o adecuada siempre y cuando el clima organizacional tenga una estructura adecuada. Estas dos opiniones confirman la hipótesis propuesta, respecto a la relación del clima organizacional y satisfacción laboral. Además, coinciden con los resultados de Nursalam et al. (2017), su investigación fue realizada en Indonesia referente al estudio de la satisfacción laboral y el clima organizacional de la enfermera, en el cual determinaron a través de pruebas estadísticas que revela, que el clima organizacional tenía un $p = 0,003$; lo que indica la presencia de una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la enfermera, y $r^2 = 0,799$ (dentro de un rango de $0,60 - 0,799$), lo que demuestra que tienen una significativa correlación entre ambas variables.

Huamán et al. (2015), en este sentido determinaron una correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, a nivel de los colaboradores adscritos al Centro de Salud Ascensión Huancavelica en Perú, la prueba de hipótesis aplicada, determinó un factor de correlación de Spearman de $0,274$; P valor de $0,030$ y valor fue $> 0,025$.

La relación del clima organizacional y satisfacción laboral tienen un soporte en sus dimensiones, para este efecto se estableció las relaciones correspondientes en formas cruzadas.

Al relacionar la dimensión "Estructura" de la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo un valor de $0,972$; lo cual significa que existe una correspondencia relevante entre variables. Al analizar las respuestas brindadas por los colaboradores del hospital al instrumento se halló que a pesar que la estructura organizacional del hospital no es la más adecuada para la realización de sus actividades el colaborador se ha adaptado y acostumbrado a las condiciones laborales en las cuales se desempeña.

Para Aguado (2012) la dimensión "estructura" se generaliza en las políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de los colaboradores. Éstos son comunicados a los colaboradores para que sean incorporados a sus funciones y responsabilidades. El

conocimiento de esta relación permite identificar oportunidades de desarrollo.

Cuando se relacionó la dimensión "Autonomía" de la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral, se halló un coeficiente de correlación de Pearson de $0,774$; lo cual significa que existe una correlación apreciable entre ambas variables. La dimensión "autonomía" incluye aspectos como: la responsabilidad, la independencia de los trabajadores y la rigidez de las normas de la organización. Esta dimensión hace referencia a la oportunidad del colaborador de seguir su propio patrón (Cerón, 2013). Las respuestas brindadas al instrumento aplicado a los colaboradores del hospital señalan la obligación de tomar la iniciativa en el cumplimiento de sus actividades.

Al determinar la relación entre el aspecto "Relaciones Interpersonales" de la dimensión clima institucional y la variable Satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Pearson hallado es $0,476$; refleja una correlación objetiva moderada entre ambas variables. Las relaciones interpersonales hacen referencia a las relaciones entre los miembros de equipos, ya sea de tipo amistoso y/o de cooperación. Cuando un equipo de trabajo es unido y motivado, esto sirve como base para el bienestar y desarrollo de sus participantes. Un equipo de trabajo fuerte hace que la labor sea atrayente (Luthans, 2008). Los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los colaboradores señalan que no es muy importante que se generen lazos interpersonales entre los colaboradores para que éstos cumplan adecuadamente sus funciones.

La relación entre el aspecto "Recompensa" y las variables clima organizacional y Satisfacción laboral arrojaron un resultado $0,712$ para el coeficiente de correlación de Pearson. Aguado (2012), define recompensa como la sensación de los colaboradores sobre la adecuación y aceptación de la recompensa recibida por las labores realizadas. Los resultados obtenidos del instrumento señalan que el personal necesita que se compense el esfuerzo realizado en sus actividades, ya que siente que tiene una sobrecarga de trabajo que no es reconocido.

La relación entre el aspecto "Identidad" y las variables clima organizacional y

Satisfacción laboral evacuaron un resultado 0,828 para el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual significa que existe una correlación significativa entre ambas variables. Para Aguado (2012), la identidad es el efecto de posición de los colaboradores que los relaciona a la organización empresarial; este vínculo se torna en un elemento importante y valioso tanto para la compañía como para los colaboradores, ya que permite participar de los objetivos personales y los de la unidad económica. En este estudio se halló que los colaboradores se sienten identificados con la institución y tienen la necesidad de contribuir con su mejora. Estos resultados no coincidieron con los hallados por Cercado et al. (2016), en su estudio realizado en una municipalidad los cuales indicaron que el clima laboral no tenía relación alguna en la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

CONCLUSIONES

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 ($P < 0,05$).

El ámbito del clima organizacional de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 fue del 71%.

El medio ambiente de la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 fue del 57%.

Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 ($P < 0,05$).

Existe relación entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 ($P < 0,05$).

Existe relación entre el aspecto relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 ($P < 0,05$).

No existe relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de

Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018 ($P > 0,05$).

Existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2018. ($P < 0,05$).

Se sugiere que los directivos de los establecimientos de salud tengan en cuenta el clima organizacional para poder elevar la satisfacción laboral y así lograr que la institución tenga éxito en todas sus dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J. 2012. Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes. Tesis de Titulación, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima. Perú. 62 pp.
- Apancho, G.; Condori, K. 2016. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 2016. Tesis para optar el título de Enfermera, Arequipa. 97 pp.
- Amaro, L.; González, R.; Pérez, F. 2015. Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. Retos turísticos, 14:14-21.
- Arbaiza, L. 2010. Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. 1a Edición. CENGAGE Learning, Argentina. 520 pp.
- Cabanillas, B.; Cabrejo, R. 2014. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área del medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Perú. 77 pp.
- Cercado, K.; González, K. 2016. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Tarapoto, San Martín. 90 pp.
- Cerón, N. 2013. Dimensiones del clima laboral. Universidad Mayor de San Marcos-FISI. Lima, Perú. 12 pp.
- De Souza, J.; Costa, P.; Hoffmeister, E.; Souza De Negri, B.; Pinheiro Da Costa, B.; Poli de Figueiredo, C. 2011. Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usados la Job Stress Scale. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 19: 5-10.
- Huamán, G.; Ramos, J. 2015. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Perú. 137 pp.
- Luthans, F. 2008. Comportamiento organizacional. 1a Edición. Editorial Mc Graw-Hill, México. 591 pp.
- Olivares, R. 2015. Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de

Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú. 147 pp.
Pérez-Pérez, M.; Vela-Jiménez, M.; Abella-Garcés, S.;
Martínez-Sánchez, A. 2015. El enriquecimiento
trabajo-familia: Nuevo enfoque en el estudio de
la conciliación y la satisfacción laboral de los
empleados. *Universia Business Review* 45:16–32.
Disponible en [https://doi.org/10.17230/ad-
minister.26.1](https://doi.org/10.17230/administer.26.1)

Ramos, D. 2012. El Clima Organizacional, Definición,
Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje.
Universidad Nacional Abierta y a Distancia 34:6–
102.
Nursalam, N.; Elina, Y.; Wahyuni, E. 2017. Analisis
kepuasan kerja perawat berdasarkan iklim
organisasi. *Jurnal Ners* 5(2):154–163.