



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



**“Estudio en 2017 del clima organizacional en el
Hospital General Dr. Nicandro L. Melo”**

Trabajo recepcional bajo la modalidad de:

Tesis

Que para obtener el título de:

Maestro en Administración

Presenta

L.C.P. Jesús Manuel Ledesma Alatorre

Directora de tesis

Dra. Fabiola De Jesús Mapén Franco

Co-Director de tesis

Dr. Carlos Alberto Rodríguez Garza

Villahermosa, Tabasco; Junio del 2018.



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



División Académica de Ciencias Económico Administrativas

Oficio No. JEP/211/18
Junio 11 de 2018.
Autorización de Impresión
Trabajo Recepcional.

**L.C.P. JESÚS MANUEL LEDESMA ALATORRE
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
P R E S E N T E**

Me permito informarle que de acuerdo a los arts. 26 y 27 del reglamento de los Estudios de Posgrado, y habiendo cumplido satisfactoriamente con las observaciones que en el proceso de revisión se hicieron a su trabajo recepcional titulado:

**"ESTUDIO EN 2017 DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL
GENERAL DR. NICANDRO L. MELO"**

Está usted autorizado para reproducirlo y pagar los derechos correspondientes para el examen de grado y concluir con los requisitos normales que establecen los ordenamientos de esta Casa de Estudios.

ATENTAMENTE

**M.F. LENIN MARTÍNEZ PÉREZ
DIRECTOR**

Universidad Juárez
Autónoma de Tabasco



**DIVISION ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN**

✓ C.c.p. Archivo
LHT/*gsh



Av. Universidad s/n, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco
Tel. (993) 358.15.00 Ext. 6200 y 6201 E-mail: pupedacea@gmail.com

CARTA AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada "ESTUDIO EN 2017 DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL GENERAL DR. NICANDRO L. MELO", de la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los 11 días del mes de junio del año 2018.

AUTORIZÓ



LCP. JESÚS MANUEL LEDESMA ALATORRE

Declaración de autoría

Declaro que esta investigación es mi propio trabajo, con excepción de las citas en las que he dado crédito a sus autores; asimismo, afirmo que no ha sido presentado para la obtención de algún título, grado académico o equivalente.

Jesús Manuel Ledesma Alatorre

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a Dios por haberme proporcionado la fuerza y la sabiduría necesaria para haber terminado con satisfacción esta tesis y poder llegar a este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis abuelitos Melesio y Beatriz, quienes desde el cielo guían mi camino.

A mis padres Manuel y Bertha, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que con su ejemplo pueda lograr ser un hombre de bien.

A mi esposa Sandra Elizabeth, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijas Karla Beatriz y Fernanda Elizabeth, a quienes, sino las tuviera, mi vida sería un desastre. Cada vez que las veo, me doy cuenta que estoy frente a los retratos vivos de mí, y al mismo tiempo siento mayor fortaleza para trabajar fuertemente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas, ellas son mi principal motivación.

Finalmente quiero agradecer mi Directora de Tesis la Dra. Fabiola de Jesús Mapén Franco, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y amistad que me permitieron aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

Con mucho cariño y amor,

Jesús Manuel Ledesma Alatorre.

Introducción

El clima organizacional es uno de los aspectos más relevantes que deben ser objeto de estudio en las empresas para lograr un mejor desarrollo organizacional, ya que representa el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan en forma particular a cada organización, ya que este influye de manera directa en el desempeño de los empleados.

El estudio del clima organizacional regularmente incluye elementos dimensionales tales como: el grado de identificación del trabajador con la empresa, condiciones ambientales, condiciones de trabajo, jefes y subordinados, puestos de trabajo, remuneración, reconocimiento, comunicación, entre otros.

Por lo tanto, el empleado como elemento esencial en el desarrollo de las organizaciones, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

En el siguiente trabajo de investigación se presenta un diagnóstico de clima organizacional del área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” ubicado en la Ciudad de Teapa, Tabasco; realizado con la intención de apoyar al hospital para identificar las fortalezas y áreas de oportunidad a fin de establecer estrategias que permitan mantener un ambiente laboral favorable y satisfactorio para el personal.

En el capítulo uno se describe la problemática de la investigación, pudiéndose identificar aspectos importantes como el planteamiento del problema, así como, el objetivo general que estableció las directrices de la investigación: Determinar el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” en el municipio de Teapa, Tabasco a partir de las condiciones que imperan en la institución presentándose para ello los antecedentes

del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” el cual fue inaugurado en el año de 1978, así como, la estructura organizacional, con la intención de identificar la ubicación del área de enfermería al interior del hospital. Además, se obtiene información estadística sobre el número de habitantes y localidades con grados de marginación que puede acceder a los servicios de salud del municipio de Teapa, la ubicación de los distintos centros de salud que se encuentran en el municipio y que están relacionados con los servicios que ofrece el hospital y los datos estadísticos del número de quejas de los usuarios de los servicios médicos del hospital.

En el segundo capítulo se define qué es clima organizacional desde el punto de vista de los diferentes autores consultados. Es importante señalar que a partir de las diferentes dimensiones que manejan los autores se realizó un análisis e investigación fundamentada para delimitar cuales de ellas estarían acorde a las necesidades del área de enfermería del hospital.

En el capítulo tres se presenta el diseño metodológico que da sustento a la investigación, considerando su naturaleza.

Finalmente, en el capítulo cuatro se muestran de manera analítica los resultados obtenidos en cada dimensión mediante gráficas, en las que se puede determinar en cada una de las dimensiones las conclusiones relativas a las áreas de oportunidad, así como, las fortalezas encontradas en el clima organizacional del departamento, de tal manera que se formularon propuestas al respecto.

Índice	
Introducción	5
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	9
Capítulo I. Planteamiento del problema	12
1.1 Antecedentes del tema-problema	12
1.2 Delimitación del tema-problema	29
1.3 Preguntas de investigación	30
1.3.1 Pregunta principal	30
1.3.2 Preguntas complementarias	30
1.4 Objetivos	30
1.4.1 Objetivo general	30
1.4.2 Objetivos específicos	30
1.5 Supuesto	31
1.6 Variables de investigación	31
1.6.1 Variable dependiente	31
1.6.2 Variable independiente	31
1.7 Justificación	31
Capítulo II. El clima organizacional como determinante de la calidad en el servicio de los hospitales	33
2.1 Estudios previos de clima organizacional	33
2.2 Clima organizacional	36
2.3 Factores que influyen en el clima organizacional	41
2.4 Dos componentes en la productividad laboral: clima y cultura organizacional	44
2.4.1 Componentes del clima organizacional	46
2.4.2 Cultura organizacional	47
2.5 Características del clima organizacional	48
2.6 Beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional	48
2.7 Importancia del diagnóstico de clima organizacional	50
2.7.1 Ventajas y desventajas del diagnóstico organizacional	52
2.7.2 Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional	52
2.7.2.1 El Cuestionario de Litwin y Stringer	54
2.7.2.2 El Cuestionario de Rensis Likert. Perfil organizacional	56

2.8 Beneficios para la organización de realizar mediciones del clima organizacional.....	60
2.9 Importancia de estudiar el clima organizacional en hospitales	61
2.10 Estudios empíricos sobre clima organizacional.	63
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	66
3.1 Enfoque de la investigación.....	66
3.2 Tipo de investigación	71
3.3 Determinación de la población y muestra a estudiar	74
3.4 Selección de las técnicas de recopilación de información.....	75
3.5 Diseño de las técnicas e instrumentos metodológicos	77
Capítulo IV. El clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”	80
5.1 Resultados.....	80
5.2 El clima organizacional en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”.....	112
5.2.1 Datos sociodemográficos	112
5.2.2 Empresa.....	112
5.2.3 Condiciones ambientales.....	113
5.2.4 Compañeros de trabajo	114
5.2.5 Jefes y superiores.....	115
5.2.6 Puesto de trabajo.....	115
5.2.8 Reconocimiento	116
5.2.9 Comunicación.....	116
5.3 Propuestas.....	117
5.4 Conclusiones.....	118
Referencias bibliográficas	119
Apéndices	123
Apéndice A: Cuestionario	123

Índice de Tablas

Tabla 1. Plantilla laboral del Hospital General Dr. Nicandro L. Melo	18
Tabla 2. Localidades por grado de marginación del municipio de Teapa, Tabasco	25
Tabla 3. Centros de salud distribuidos en el municipio de Teapa, Tabasco	26
Tabla 4. Inconformidades ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico	27
Tabla 5. Características del clima tipo autoritario.....	57
Tabla 6. Características del clima tipo autoritario.....	58
Tabla 7. Características del clima tipo participativo	59
Tabla 8. Características del clima tipo participativo	59
Tabla 9. Propósitos y valores de los diferentes alcances de las investigaciones	73
Tabla 10. Distribución de los ítems por dimensión de clima organizacional	79

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura organizacional.....	21
Figura 2. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad	75
Figura 3. Distribución de porcentajes por nivel de estudio	80
Figura 4. Distribución de porcentajes por tipo de contratación	81
Figura 5. Distribución de porcentajes por género	81
Figura 6. Distribución de porcentajes por antigüedad laboral	82
Figura 7. Distribución de porcentajes por el grado de satisfacción laboral.....	82
Figura 8. Distribución de porcentajes por el grado de identidad con el hospital	83
Figura 9. Distribución de porcentajes por el grado de integración en la organización	83
Figura 10. Distribución de porcentajes por el grado de aportación laboral al hospital	84
Figura 11. Distribución de porcentajes por el nivel de satisfacción en el trabajo	84
Figura 12. Distribución de porcentajes por el nivel de identidad con la organización	85
Figura 13. Distribución de porcentajes por el grado de abandono del hospital por otro trabajo ..	85
Figura 14. Distribución de porcentajes por el grado de confort en el trabajo	86
Figura 15. Distribución de porcentajes por la adecuada temperatura en el lugar de trabajo	86
Figura 16. Distribución de porcentajes por el nivel de ruido en el trabajo	87
Figura 17. Distribución de porcentajes por el nivel de higiene en el trabajo	87
Figura 18. Distribución de porcentajes por el grado de iluminación en el hospital	88
Figura 19. Distribución de porcentajes por el espacio necesario para el trabajo	88
Figura 20. Distribución de porcentajes por el grado de relación entre compañeros	89
Figura 21. Distribución de porcentajes por el nivel de trabajo en equipo	89
Figura 22. Distribución de porcentajes por el grado de amistad entre compañeros.....	90
Figura 23. Distribución de porcentajes por el nivel de apoyo entre compañeros	90
Figura 24. Distribución de porcentajes por el grado de identidad con la empresa y sus compañeros	91
Figura 25. Distribución de porcentajes por el grado de unidad entre compañeros	91
Figura 26. Distribución de porcentajes por el nivel de compromiso entre compañeros	92
Figura 27. Distribución de porcentajes por el nivel de motivación en el personal	92
Figura 28. Distribución de porcentajes por la actitud de los jefes hacia los empleados	93
Figura 29. Distribución de porcentajes por el grado de amabilidad de los jefes o superiores	93

Figura 30. Distribución de porcentajes por el nivel de exigencia de los jefes	94
Figura 31. Distribución de porcentajes por el nivel de participación de los jefes	94
Figura 32. Distribución de porcentajes por grado de trabajo entre jefes y subordinados.....	95
Figura 33. Distribución de porcentajes por un jefe justo en el trabajo	95
Figura 34. Distribución de porcentajes por el reconocimiento y valor en el trabajo	96
Figura 35. Distribución de porcentajes por el grado de apoyo del jefe a la resolución de problemas.....	96
Figura 36. Distribución de porcentajes por el nivel de respaldo de sus jefes ante superiores	97
Figura 37. Distribución de porcentajes por el nivel de autonomía para tomar decisiones	97
Figura 38. Distribución de porcentajes por el nivel de información para la realización del trabajo	98
Figura 39. Distribución de porcentajes por el nivel de retroalimentación en el trabajo	98
Figura 40. Distribución de porcentajes por el grado de conocimiento de los planes organizacionales	99
Figura 41. Distribución de porcentajes por el grado de experiencia en el puesto	99
Figura 42. Distribución de porcentajes por la relación del puesto con su nivel académico	100
Figura 43. Distribución de porcentajes por el nivel de valoración en el puesto	100
Figura 44. Distribución de porcentajes por el grado de permanencia en el puesto	101
Figura 45. Distribución de porcentajes por las posibilidades de ascenso	101
Figura 46. Distribución de porcentajes por el tiempo adecuado para realizar el trabajo	102
Figura 47. Distribución de porcentajes por el grado de distribución del trabajo	102
Figura 48. Distribución de porcentajes por el nivel de recursos materiales asignados para el trabajo	103
Figura 49. Distribución de porcentajes por el nivel de incumplimiento del trabajo por el tiempo asignado	103
Figura 50. Distribución de porcentajes por el nivel de conocimiento de las funciones	104
Figura 51. Distribución de porcentajes por el nivel de orientación del trabajo hacia las metas .	104
Figura 52. Distribución de porcentajes por el nivel de desempeño.....	105
Figura 53. Distribución de porcentajes por el nivel de retribución justo.....	105
Figura 54. Distribución de porcentajes por el nivel de retribución en comparación con otras empresas.....	106
Figura 55. Distribución de porcentajes por el nivel de beneficios de los trabajadores	106
Figura 56. Distribución de porcentajes por la equidad entre la remuneración y el trabajo	107
Figura 57. Distribución de porcentajes por el nivel de equidad entre hombre y mujeres	107
Figura 58. Distribución de porcentajes por el nivel de realización de un trabajo útil.....	108
Figura 59. Distribución de porcentajes por la promoción laboral por méritos	108
Figura 60. Distribución de porcentajes por el nivel de estabilidad laboral.....	109
Figura 61. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre jefes y subordinados	109
Figura 62. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre subordinados y jefes	110
Figura 63. Distribución de porcentajes por considerar las opiniones de los empleados	110
Figura 64. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación con los jefes	111

Figura 65. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre compañeros 111

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes del tema-problema

Las organizaciones se forman cuando un grupo de personas se unen para que mediante la cooperación puedan alcanzar objetivos en común. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de los objetivos. Por ello es importante analizar el concepto de cultura organizacional, constructo que ha tenido gran relevancia e importancia desde los años 70's u 80's, y está presente en cada organización. De acuerdo a Méndez (2006) integra los hábitos, creencias, valores y tradiciones, típicos de cada organización.

Esta se constituye con percepciones del mundo y productos simbólicos, en un contexto dinámico cargado de símbolos y cogniciones funcionales.

Shein (1988) introdujo el concepto de presunciones y creencias, para explicar de forma más amplia el significado que para la organización tienen el concepto de cultura, la define como respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna. Este nivel de presunciones y creencias que comparten los grupos en la organización corresponde a la esencia misma de la cultura, es un producto aprendido de la experiencia, y por tanto algo localizable solo allí, donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa.

Al momento de hablar de cultura organizacional es necesario tener en cuenta las dinámicas funcionales referidas a aspectos administrativos y relacionales en el grupo de trabajo, ya que la industria no se puede definir únicamente desde el punto de vista de un empleado, como tampoco se puede definir a partir desde el punto de vista de una empresa particular, es por tanto que

dependen de la relación jerárquica y la subordinación (Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupart, Simard, 1992).

Schein, (1988) conceptualiza tres niveles de cultura que no son estáticos ni independientes:

- El nivel 1: Producciones, está dado por su entorno físico y social. En este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros.
- El nivel 2: Valores, que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad.
- El nivel 3: Presunciones subyacentes básicas, permite la solución a un problema cuando esta se ha dado repetidamente y queda a la larga asentada.

Estos elementos se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional.

Esta perspectiva se resume señalando que la cultura de una organización puede ser estudiada en estos tres niveles, pero, si no se descifra el patrón de supuestos básicos que giran en torno a la organización, no se sabrá cómo interpretar los demás aspectos correctamente; una vez que se comprenden los supuestos básicos, se puede comprender fácilmente los otros niveles que son más superficiales.

Así se entiende que existen manifestaciones internas de la cultura organizacional, dentro de los cuales encontramos, según lo planteado por Schein (1988), el lenguaje común y categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión.

Aspectos que facilitan a las entidades anticipar y adoptar los cambios que le plantea el entorno para mejorar su servicio y satisfacer con calidad las demandas que le impone la sociedad. Justamente es cómo se pretende comprender, identificar y reconocer el nivel en el que se encuentra la cultura organizacional de estas instituciones. Pedraza (2015).

Con todo esto, es importante tener en cuenta que, si bien las grandes potencias económicas en el mundo están incluidas por su contexto, existen elementos dentro de cada organización que las hacen más eficaces que otras y es allí donde el aporte individual y las relaciones de los miembros de una compañía influyen en esta.

Para Aguilar, Pereyra y Miguel (s/f), la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas, es una nueva óptica que permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones, es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones por ello reconoce que el clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, y la define como el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que previamente se mencionaron que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Clima y cultura organizacional se encuentran estrechamente interrelacionados y son parte de un mismo sistema donde un cambio en una de ellas afecta a la otra y viceversa.

Es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en dicho comportamiento, para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos de la organización, exitosamente.

Las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y el sentido de participación en el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

En este sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha cobrado gran importancia en las instituciones públicas y es el estudio del clima organizacional. Chiavenato (2009) menciona que el clima laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes, derivado de la definición podemos considerar que el clima organizacional, permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

En la ciudad de Teapa, municipio del estado de Tabasco, se encuentra ubicado uno de las principales instituciones de salud de la entidad, el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”; el cual cuenta con una plantilla de trabajadores dividida en tres categorías: personal médico, enfermería y administrativo; teniendo como población por atender de acuerdo a INEGI (2015) de

58,523 personas en el municipio, compartiendo los pacientes referidos, de gran cantidad a unidades de primer nivel de atención y hospitales del Estado de Tabasco.

Dicha institución tiene, como objetivo principal, brindar servicios de salud de calidad, formar y desarrollar recursos humanos para la salud, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del hospital, así como, el sentido de pertenencia de este último.

En este sentido, se plantea la necesidad de diagnosticar las dimensiones del clima organizacional, que prevalecen en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la ciudad de Teapa, Tabasco, con el fin de identificar los aspectos que podrían estar afectando el desempeño de los empleados y con ello obstaculizando el alcance de los objetivos.

En 1978, se crea el Centro de Salud Nicandro L. Melo, con hospitalización, teniendo diez camas inicialmente. En 1978, la Secretaría de Salud, autoriza una ampliación al centro de salud a 30 camas censales y con ello en mayo de 1982, se inaugura el Hospital General de Teapa por el entonces Presidente Municipal llevando el nombre de “Dr. Nicandro L. Melo”. Es considerado en su tipo Hospital General, perteneciente a la Secretaría de Salud, la cual tiene clave de institución: SSA.

Es un ente público que otorga servicios de salud ubicado en el estado de Tabasco, específicamente se encuentra en la dirección denominada Av. Carlos Ramos No. 247 centro con número exterior-interior 247, código postal 86800.

A continuación se presenta los servicios que oferta el Hospital General Dr. Nicandro L. Melo: Los servicios médicos que se brindan son: urgencias otorgados los 365 días del año y las 24 horas del día, una sala de quirófano con médicos y especialistas en anestesiología y cirugía en cada turno; médicos internistas, área de ginecología cuenta con seis camas; sala de pediatría con cuatro cunas, un termo cuna y una fototerapia; traumatología; un departamento de salud psicosocial,

que oferta sus servicios a través de un psiquiatra y dos psicólogas, el de epidemiología lo hace con dos epidemiólogos ubicados en los turnos matutino y vespertino; cuenta con el área de rayos X y ultrasonido; trabajo social, laboratorio clínico, área de displasia; salud pública, clínica de colposcopia, planificación familiar, nutrición, farmacia, archivo clínico, enfermería, jefatura de calidad, enseñanza, control de citas, caja, vacunación, almacén, servicio de urgencias tiene al interior de su estructura el módulo mater, sala de choque, área de observación y rehidratación oral, sala de labor, sala de expulsión, quirófano y recuperación; mantenimiento; cocina; comedor y lavandería; un cuarto de máquinas, un cuarto (red de oxígeno) y una estancia para basura municipal, un estacionamiento posterior que es utilizado para la estancia de ambulancias y uno anterior donde funge como parque vehicular para los trabajadores de la unidad.

La finalidad de este estudio es diagnosticar el clima organizacional que prevalece en el personal del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” y específicamente a partir de la percepción que tienen las enfermeras generales y auxiliares de este hospital.

El presente diagnóstico situacional, plantea el panorama hospitalario que puede impactar en forma positiva y/o negativa en la salud de los usuarios, en base a los factores de riesgo presentes en el medio ambiente, en los daños a la salud y los recursos disponibles de las instituciones de salud aledañas a este municipio.

Todas las instituciones u organizaciones deben contar con su misión y visión, y el hospital de Teapa presenta su misión y visión de la siguiente manera:

- Misión:

El Hospital General de Teapa, Tabasco, es una unidad de segundo nivel de atención cuyo propósito es otorgar los servicios de salud que correspondan, en forma oportuna a la población del área de responsabilidad y áreas de influencia.

- **Visión:**

Ser una unidad de segundo nivel acreditada con base a los estándares establecidos por la Secretaría de Salud y resolutiva en un 100% a la demanda de los servicios de atención médica de la región. Basada en los valores de nuestra unidad, fomentando el trabajo en equipo mediante la estandarización de procesos buscando la capacitación continua de las áreas administrativas, médicas y paramédicas, además de buscar el equipamiento médico de vanguardia para la atención de los usuarios.

- **Plantilla laboral:**

El Hospital General de Teapa “Dr. Nicandro L. Melo” contempla una plantilla de 206 trabajadores de base estatal y federal, regularizados, eventuales, de seguro popular y lista de raya. Cuenta con personal capacitado en las distintas áreas de salud. Su plantilla se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1. Plantilla laboral del Hospital General Dr. Nicandro L. Melo

Puestos	Número de empleados
Médicos generales	24
Médico en contacto con pacientes	56
Médicos familiares	18
Médicos pediatras	5
Médicos gineco-obstretas	6
Médicos cirujanos	6
Médicos internistas	2
Médicos especialistas	12
Enfermeras en contacto con paciente:	
Enfermeras generales	31
Enfermeras auxiliares	46
Total	206

Fuente: Área de recursos humanos del Hospital Regional Dr. Nicandro L. Melo.

- Estructura organizacional:

Organizar una empresa, entidad o institución consiste en dotarla de todos los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento adecuado de sus funciones para lograr los objetivos propuestos.

La organización para el cumplimiento de sus actividades cuenta con recursos como: los humanos, materiales, económicos, tecnológicos, y para que la administración de estos recursos sea eficiente, existen instrumentos o directrices que permiten apoyar la atención o realización de tareas diarias, las cuales se constituyen en elementos eficientes de comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa.

Por ello, la estructura organizacional, es fácil de entender, son similares a las estructuras de los edificios.

Toda organización privada o pública, debe contar con políticas, estrategias, procedimientos y normas para su desenvolvimiento, desarrollo normal de sus actividades cotidianas, de acuerdo a su tamaño y giro, varían en el grado en el que se les da autonomía a la gente y las distintas unidades que la conforman.

Si se considera a la administración como la fuerza ordenada para que opere una organización, en ese ámbito será necesario la aplicación de directrices esenciales con las cuales podrá funcionar eficientemente.

En este sentido, una organización basada en principios administrativos debe contar con elementos tales como:

- Personal, constituido por directivos, ejecutivos y funcionarios.
- Materiales, constituido por el mobiliario, maquinarias, enseres y otros.
- Estatutos, normas reglamentos, procedimientos y políticas.

La moderna organización científica del trabajo se basa fundamentalmente en la división del trabajo, cuya ventaja puede ser que la gente realiza el trabajo con mayor armonía acorde con su aptitud, aumenta la destreza por lo recurrente del trabajo y se obtiene una importante economía en el tiempo y capital.

Por esta razón, el diseño de organizaciones implica básicamente formalizar la interrelación e interacción que presentan los principios de organización en los nuevos paradigmas de los sistemas organizacionales.

Los principios o normas constituyen el nervio motor de la organización, porque delimitan derechos y responsabilidades, establecen formas de actuación y medios para llevar a buen término los hechos. También orientan como aplicar los elementos materiales, así como instruir cómo aprovechar al máximo el esfuerzo y dedicación del recurso humano.

Actualmente existe un conjunto de principios fundamentales, que aún se consideran como principales directrices para el establecimiento de una óptima y correcta organización, entre ellos se indican a los siguientes:

- Toda organización debe establecerse bajo un objetivo definido.
- En la organización la responsabilidad debe ir acompañado de autoridad.
- En la organización la delegación de autoridad debe ser descendente.
- En la organización la división del trabajo debe ser adecuada.
- En la organización cada funcionario debe responder a un solo jefe.
- La organización debe tener una estructura por demás sencilla.
- En la organización ningún jefe debe invadir el área del otro.

Derivado del análisis anterior se presenta la estructura organizacional que incluye las principales áreas de servicio que integran el Hospital General Dr. Nicandro L. Melo.

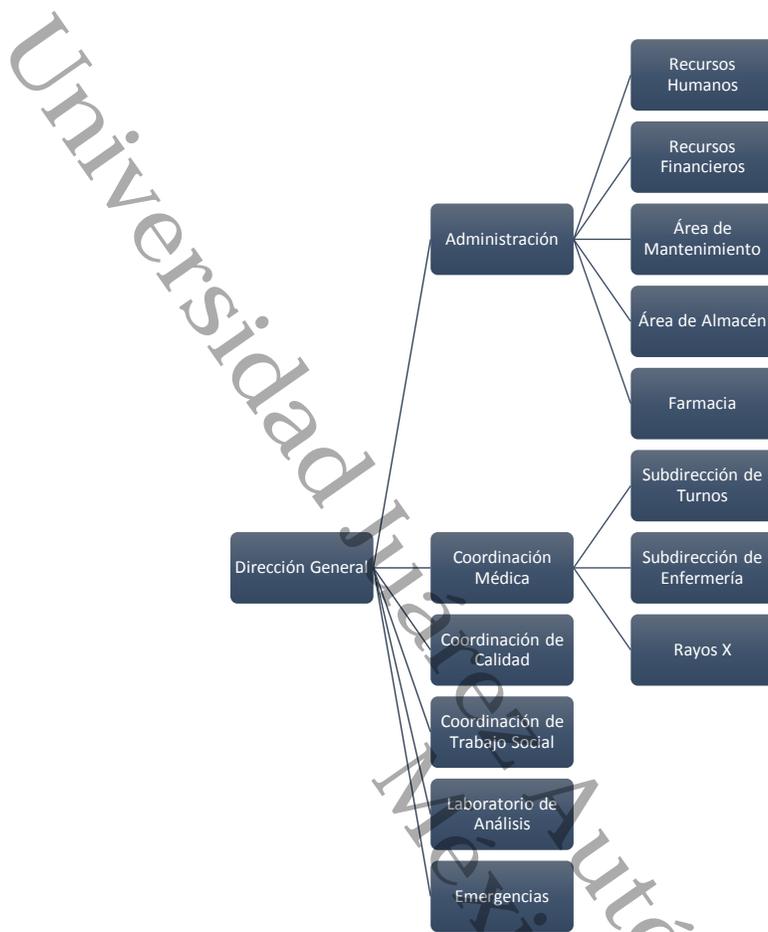


Figura 1. Estructura organizacional

Fuente: Manual de Organización del Hospital General Dr. Nicandro L. Melo, Teapa, Tabasco.

Asimismo, se reseña las funciones y actividades principales de los departamentos que integran el hospital.

- **Dirección General:** Las funciones a desempeñar en el puesto son las siguientes: Gestión hospitalaria, Interlocución y comunicación constante con médicos (as), jefes (as) de servicio del Hospital, responsabilidad de organizar y vigilar el funcionamiento de los servicios asistenciales del Hospital.
- **Administración:** Tiene a su cargo la responsabilidad de la ejecución de cada operación, el proceso y la actividad comercial relacionada con el hospital de manera eficiente y

productiva. Encargado de la administración de los recursos humanos, financieros y materiales.

- **Coordinación Médica:** Mantener y vigilar la calidad de atención médica, a través de actividades de gestión técnico-administrativas, coordinando y supervisando todo el proceso de consulta externa de especialidades, proponiendo y aplicando propuestas de mejora para el servicio, asegurando que éste se otorgue con la mejor calidad y oportunidad posibles de acuerdo a su nivel de atención.
- **Coordinación de Calidad:** Las responsabilidades de trabajo consiste en establecer anualmente objetivos de calidad con los servicios y unidades tanto en el área médica, de enfermería y de gestión basados en los objetivos del contrato de gestión y las prioridades del centro. Se realizan auditorías internas (médica y de enfermería) para evaluar el cumplimiento de estos objetivos.
- **Coordinación de Trabajo Social:** Brindar orientación y apoyo a pacientes ambulatorios y hospitalarios, facilitando su proceso de atención.
- **Laboratorio Clínico:** Lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cada especialista realiza la toma de muestra en su ámbito de competencia.
- **Emergencias:** El médico representa la figura de autoridad dentro de Urgencias, es el que se encarga de revisar cada uno de los casos de las personas que ingresan y que necesitan ayuda, será el enlace entre los paramédicos o persona responsable del paciente y la posible hospitalización al servicio de especialidad necesario para aliviar o tratar adecuadamente a la persona afectada.

- Recursos Humanos: Es el área encargada de aportar estratégicamente al logro de los objetivos asistenciales y de gestión del establecimiento a través de una eficiente y efectiva entrega de servicios propios de la administración del recurso humano, potenciando el crecimiento de las personas y el desarrollo de los talentos del hospital.
- Recursos Financieros: Como en toda institución pública el resguardar, controlar y optimizar los ingresos obtenidos es una responsabilidad de constante transparencia y de gran compromiso y más si son usados para una actividad de salud, debiendo establecer comunicación en sus áreas administrativas y así poder decidir la forma más favorable en el uso del recurso monetario utilizado para el progreso de la salud de sus usuarios.
- Área de Mantenimiento: La actividad de mantenimiento tiene como responsabilidad principal asegurar la disponibilidad y garantizar el funcionamiento eficiente de los recursos físicos para la producción o el servicio, para obtener así el rendimiento máximo posible de la inversión económica en los recursos para la atención en salud y contribuir a la reducción de los costos de operación de la institución.
- Área de Almacén: Entre las funciones principales está el aprovisionamiento de los materiales necesarios para la mejora de la gestión de los recursos financieros y en continua colaboración con los servicios médicos, para lograr la mejor calidad en la atención sanitaria de los pacientes.
- Farmacia: Establecer de manera lógica y ordenada las actividades que van a regir el funcionamiento del departamento de Farmacia, relacionado en las actividades de atención a los usuarios a través de la gestión, adquisición y dispensación los medicamentos, así como también, de la orientación e información al paciente en materia del uso racional de los medicamentos; garantizando una atención de calidad y con calidez humana.

- Subdirección de Turnos: Contribuir al desarrollo de los servicios de apoyo con los que cuenta Hospital, mediante una proyección estratégica coordinada con la Dirección y la Coordinación Médica, con el fin de lograr el funcionamiento óptimo de los mismos y poder así ofrecer servicios de salud oportunos, eficientes y de calidad en los turnos matutino y vespertino.
- Subdirección de Enfermería: Proveer atenciones y cuidados de enfermería de acuerdo a técnicas y normas establecidas, contribuyendo a la recuperación de los pacientes que requieren atención por personal capacitado.
- Rayos X: Contribuir al diagnóstico médico mediante la realización de exámenes radiológicos y ultra-sonográficos a pacientes de consulta externa, emergencia y hospitalización.

El Hospital General Dr. Nicandro L. Melo atiende un municipio integrado por 57 localidades, por lo que a continuación se presenta una tabla que muestra el grado de marginación y la población existente en cada una de ellas, por esta razón su buen funcionamiento administrativo toma mayor importancia en la atención de la población existente en el municipio y que requiere de sus servicios médicos.

Tabla 2. Localidades por grado de marginación del municipio de Teapa, Tabasco

Localidades	2010			2015		
	Número	%	Población	Número	%	Población
Grado de marginación muy alto	2	3.51	96	0	0	0
Grado de marginación alto	29	50.88	9,926	47	85.45	24,215
Grado de marginación medio	17	29.82	11,322	5	9.09	2,776
Grado de marginación bajo	4	7.02	27,883	1	1.82	26,548
Grado de marginación muy bajo	0	0	0	0	0	0
Grado de marginación n.d.	5	8.77	35	2	3.64	16
Total de localidades (Iter, 2005 y 2010)	57	100	49,262	55	100	53,555
Número total de claves inactivas y bajas al mes de octubre 2015				2		

Fuente: INEGI. Catálogo de claves de entidades federativas, municipios y localidades, octubre 2015.

<http://geoweb.inegi.org.mx/mgn2k/catalogo.jsp>

INEGI. Catálogo de claves de entidades federativas, municipios y localidades / Tabla de equivalencias. Octubre 2015.

<http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/geoestadistica/catalogoclaves.aspx>

INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010. Principales resultados por localidad (ITER).

INEGI. II Conteo de Población y Vivienda 2005. Principales resultados por localidad (ITER).

CONAPO. Índices de marginación por entidad federativa y municipio 2005.

CONAPO. Índice de marginación a nivel localidad 2005.

CONAPO. Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2010.

CONAPO. Índice de marginación por localidad 2010.

SEDESOL. Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP).

Estimaciones del CONEVAL, con base en INEGI, II Conteo de Población y Vivienda 2005 y la ENIGH 2005.

Estimaciones de CONEVAL con base en el Censo de Población y Vivienda 2010.

Derivado de la información anterior es preciso mencionar que, en el municipio de Teapa, 2015, comparado con el 14.50% en el año 2010, habiendo avanzado significativamente en la cobertura de atenciones médicas a la población. SEDESOL (2018).

El Hospital General Dr. Nicandro L. Melo se encuentra prestando los servicios médicos en coordinación con los distintos centros de salud pertenecientes a la Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA) distribuidos en las distintas localidades del municipio de Teapa, Tabasco; en la siguiente tabla se menciona la ubicación geográfica de los mismos.

Tabla 3. Centros de salud distribuidos en el municipio de Teapa, Tabasco

Centro de salud	Dirección
Hospital General Dr. Nicandro L. Melo.	Av. Carlos Ramos 247, colonia centro, Teapa, Tabasco
C.S. Teapa, colonia La sierra, urbano de 03 núcleos básicos	Arroyo azufre 106, colonia sierra, Teapa, Tabasco
C.S. Andrés Quintana Roo, rural de 01 núcleo básico	Ejido Andrés Quintana Roo
C.S. Ignacio Allende 2a sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido Ignacio Allende 2a sección
C.S. Ignacio López Rayón 1a sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido Ignacio López Rayón 1a sección
C.S. José Ma. Morelos 1a sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido José Ma. Morelos 1a sección
C.S. Juan Aldama, rural de 02 núcleos básicos	Villa Juan Aldama
C.S. Mina y Matamoros, rural de 01 núcleo básico	Ejido Mina y Matamoros (La Trinidad)
C.S. Mariano Pedrero 3a sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido Mariano Pedrero 3a sección
C.S. Miguel Hidalgo 2a sección, rural de 01 núcleo básico	Ra. Miguel Hidalgo 2a sección
C.S. Nicola bravo 2da sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido Nicolás Bravo 2a sección
C.S. Vicente Guerrero Lerma, rural de 02 núcleos básicos	Ejido Vicente Guerrero Lerma
C.S. Hermenegildo Galeana 3a sección, rural de 01 núcleo básico	Ejido Hermenegildo Galeana 3a sección
C.S. Arcadio Zentella, rural de 01 núcleo básico	Ejido Arcadio Zentella
C.S. Manuel Buelta y Rayón, rural de 01 núcleo básico	Ejido Manuel Buelta y rayón
C.S. José Ma. Morelos y Pavón (Santa Rita), rural de 01 núcleo básico	Frente a la escuela primaria
C.S. Colonia Independencia, rural de 01 núcleo básico	Domicilio conocido
C.S. Colonia Morelia, rural de 01 núcleo básico	Domicilio conocido
C.S. Colonia Tejería, rural de 01 núcleo básico	Domicilio conocido

Fuente: Dirección del Hospital General Dr. Nicandro L. Melo

En la siguiente tabla se presentan las quejas de los usuarios de los servicios de salud otorgados por Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”.

Tabla 4. Inconformidades ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Concepto	2014	2015	2016
----------	------	------	------

Quejas	8	8	13
--------	---	---	----

Fuente: CONAMED. Dirección General de Calidad e Informática. Subdirección de Estadística. Sistema de Atención de quejas y Dictámenes. Sistema de Estadística Institucional.

Asimismo, es pertinente mencionar que en el hospital se atienden a pacientes que padecen comúnmente las siguientes enfermedades:

1. Infecciones respiratorias agudas
2. Infecciones intestinales por otros organismos y las mal definidas
3. Infección de vías urinarias
4. Úlceras, gastritis y duodenitis
5. Otras infecciones intestinales debidas a protozoarios
6. Otitis media aguda
7. Conjuntivitis
8. Otras helmintiasis
9. Amebiasis intestinal
10. Asma y estado asmático

11. Hipertensión arterial
12. Síndrome febril
13. Accidentes de transporte en vehículos con motor
14. Diabetes mellitus no insulino dependiente (Tipo II)
15. Gingivitis y enfermedades periodontales
16. Obesidad
17. Otras salmonelosis
18. Neumonías y bronconeumonías
19. Ascariasis
20. Faringitis y amigdalitis estreptocócicas

Con el análisis de la información anterior se ha podido identificar que existe un alto índice de población que se encuentra en un grado medio y alto de marginación, a lo cual se suma que, en la localidad de Teapa, Tabasco sólo se encuentran distribuidos 18 centros de salud que prestan servicios médicos en las 57 localidades que integran el municipio. Asimismo, se puede identificar que actualmente existe una mayor cobertura de servicios médicos debido al aumento poblacional en el municipio, alza en las quejas de los servicios prestados, por lo que el personal asignado es insuficiente para la prestación del servicio, si a lo anterior le agregamos que el hospital cuenta con un promedio de 26 camas para la atención médica, 14 camas en el área de urgencias, un promedio de 730 consultas diarias atendidas por los doctores generales, especialistas y 15 consultas diarias en área de urgencias; existe la necesidad de realizar un diagnóstico que permita

identificar el clima organizacional que prevalece en el personal del área de enfermería del hospital, teniendo en cuenta que es la presión de la organización para cumplir los estándares la que condiciona la percepción que el individuo tiene, el presente diagnóstico permitirá tomar decisiones a los directivos para retroalimentar las dimensiones del clima organizacional y mejorar las condiciones y relaciones laborales entre el personal de enfermería, permitiendo con ello ofrecer un servicio de calidad.

1.2 Delimitación del tema-problema

Los límites de la investigación fueron definidos con base a la interrogante sobre la influencia que tiene el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la Ciudad de Teapa, Tabasco en el período 2017; para ello y con la finalidad de lograr una respuesta explicativa a este fenómeno se consideraron aspectos tales como la identidad del trabajador con la organización, condiciones ambientales, compañeros de trabajo, jefes y subordinados, puestos de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación como parte fundamental para crear un buen clima organizacional al interior de la organización. Estos aspectos se analizaron específicamente a través de encuestas que reflejen la percepción que el personal de enfermería tiene sobre el clima organizacional. Por lo tanto, la delimitación se define de la siguiente manera:

Estudio en 2017 del Clima Organizacional en “El Hospital General Dr. Nicandro L. Melo” ubicado en el Municipio De Teapa, Tabasco.

Debido a lo anteriormente planteado se determinó las siguientes preguntas de investigación como detonantes para conducir el estudio de investigación.

1.3 Preguntas de investigación

1.3.1 Pregunta principal

¿Cuál es el clima organizacional que prevalece en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la Ciudad de Teapa, Tabasco? a partir de las condiciones que imperan en la institución en cuanto a la empresa, las relaciones de trabajo entre jefes y subordinados, compañeros, los puestos de trabajo, la remuneración, reconocimiento y comunicación.

1.3.2 Preguntas complementarias

- ¿Cuál es la percepción que el personal de enfermería tiene respecto al ambiente laboral?
- ¿Cuáles son los factores que determinan el clima organizacional en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la Ciudad de Teapa, Tabasco?
- ¿Cuáles son las acciones que mejorarían el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la ciudad de Teapa, Tabasco?

Dentro de la investigación es relevante establecer los objetivos que se pretenden con la investigación, ya que en ellos se expresan los propósitos que guían el trabajo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” en el municipio de Teapa, Tabasco; a partir de las condiciones que imperan en la institución, en cuanto a la empresa, las relaciones de trabajo entre jefes y subordinados, compañeros, los puestos de trabajo, la remuneración, reconocimiento y comunicación.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer la percepción que el personal de enfermería tiene respecto al ambiente laboral considerando las relaciones laborales, remuneración, reconocimiento y comunicación.

- Identificar los factores que determinan el clima organizacional en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”, de la Ciudad de Teapa, Tabasco.
- Diseñar propuestas que favorezcan el mejoramiento del clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo.”

1.5 Supuesto

El diagnóstico, conocimiento y retroalimentación del clima organizacional del personal que labora en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” permitirá mejorar las relaciones laborales de las enfermeras y aumentará la calidad del servicio.

1.6 Variables de investigación

1.6.1 Variable dependiente

El diagnóstico, conocimiento y retroalimentación del clima organizacional.

1.6.2 Variable independiente

Las relaciones laborales de las enfermeras del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la ciudad de Teapa, Tabasco”.

1.7 Justificación

Analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño y la productividad, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva y Hernández, 2004).

Como se mencionó previamente, uno de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos; por lo tanto, el clima organizacional tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por

hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva y Hernández, 2004).

De acuerdo a lo anterior, en esta investigación es muy importante analizar las características principales del clima organizacional del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo” de la Ciudad de Teapa, Tabasco; en el hospital no se han realizado estudios con validez metodológica, que permita conocer cuál es la situación actual del hospital en cuanto a los diferentes factores y percepciones de los trabajadores que influyen en las actitudes y comportamiento de ellos, incluyendo en esto la satisfacción del personal de salud y su sentido de pertenencia.

Cabe resaltar la importancia de estudiar la variable del clima organizacional en el ámbito de las organizaciones, ya que los hallazgos permiten ayudar a los administradores de las organizaciones a aumentar su éxito en cuanto a la administración de su organización.

En cuanto al ámbito académico esta investigación permite abrir las puertas a futuros análisis sobre el fenómeno, lo que permitirá hacer recomendaciones en beneficio de mejorar el clima organizacional en las empresas del sector público y privado que permitan hacer comparaciones para promover cambios organizacionales en un futuro; en cuanto al ámbito social, fomentará una mejor imagen ante la sociedad, basado en generar un ambiente de ética y considerar la importancia de cada uno de sus colaboradores.

Capítulo II. El clima organizacional como determinante de la calidad en el servicio de los hospitales

2.1 Estudios previos de clima organizacional

El clima organizacional es el ambiente generado por las emociones de los empleados de un grupo u organización, en el cual diariamente desempeñan su trabajo. Por lo que es necesario tomar en cuenta los estudios del clima organizacional para poder determinar las faltas que puedan afectar continua y secundariamente el desempeño de los colaboradores.

Robbins (2008) señala que el clima organizacional tiene sus inicios a finales del siglo XIX y comienzos del XX cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard advirtieron la importancia del recurso humano en el éxito de una organización. Además, creían que la gente era el activo más importante de ellas y que debería ser administrado.

De acuerdo a Rodríguez (1999) el clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

En 1961 Likert, realiza investigaciones sobre clima organizacional centrándose en las cualidades subjetivas, y enfatizando que, una atmósfera de trabajo que mantiene un clima de apoyo, genera un mejor nivel en el rendimiento de los sujetos.

Considera la posibilidad de crear diferentes climas en las organizaciones, dependiendo de los estilos de liderazgo, así como de la activación de componentes de la motivación, desempeño y la satisfacción, que pueden provocar cambios aparentemente estables en los rasgos de personalidad.

Sierra (2015) citando a Pineda, en relación a su tesis del clima organizacional, sostiene que el objetivo principal fue identificar los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales en los empleados de la institución y poder establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral; reconociendo que los aspectos del clima organizacional son

muy importantes para el trabajador, porque depende del lugar, del ambiente, mobiliario y del equipo adecuado para las funciones que desempeñan, también establece que la iluminación, el aire, la comunicación, la motivación y las recompensas son esenciales para el buen funcionamiento, contribuyendo a un desempeño laboral más eficaz.

La investigación se realizó con una muestra de 20 personas, hombres y mujeres entre las edades de 20 a 45 años, con cargos de oficiales y auxiliares fiscales en un Ministerio Público. Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las encuestas estructuradas del clima, test de personalidad 16 PF (cuestionario factorial de personalidad) y el STAI (inventario de ansiedad estado-rasgo) para medir el estrés y la ansiedad. Según resultados de las encuestas aplicadas, la mayoría del personal del Ministerio Público, presentan problemas como son las malas relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, y liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de objetivos y valores morales, como también la falta de promoción y oportunidad de superación, carencia de reconocimiento y de motivación, lo cual crea el clima de descontento y apatía en la realización de las tareas.

Los resultados de los test demostraron las necesidades de trabajar en equipo, falta de comunicación y comprensión en la realización de tareas, los subordinados son emocionalmente muy expresivos, suelen ser bondadosos y amables cuando quieren, pero el exceso de trabajo les provoca estrés, ansiedad y tensión nerviosa, reflejándose en el temperamento emocional con una reacción de agresividad ante las situaciones de mucha presión, ya sea de trabajo o atención al público.

Por lo anteriormente expuesto recomendó crear una clínica psicológica dentro de la institución, para brindar atención a los empleados que, por el ritmo de trabajo, la presión y la tensión, requieren ser atendidos y escuchados para tener buena higiene mental.

Cortés, (2009) realizó una investigación de tipo descriptivo en la que buscó conocer cuáles son las dimensiones del clima organizacional que prevalecen en el Hospital Dr. Luis F. Nachón de la ciudad de Xalapa, Veracruz. Para su objetivo se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir el clima organizacional.

El instrumento fue aplicado a 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información, los resultados indicaron que el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. En general se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable del liderazgo la que mejor calificación obtuvo. Cortés, (2009) recomendó diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional como las siguientes:

- Proponer programas de motivación al personal del hospital con la finalidad de educar a los empleados para que se desarrolle una cultura organizacional de clase mundial, como se menciona en la visión de la organización.
- Elaborar una campaña de empoderamiento de la filosofía institucional.
- Fortalecimiento del departamento de desarrollo de personal, con el propósito de implantar programas integrales de capacitación ofreciendo herramientas a los empleados para lograr un cambio actitud, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Implementación de programas de evaluación del desempeño y diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Realización de mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano.

- Cursos para mejorar la comunicación y lograr mayor flexibilidad laboral.
- Fortalecimiento de los sistemas de administración organizacional, especialmente aquellos que promuevan la eficiencia en el trabajo.
- Capacitación de liderazgo a los directivos con habilidades para mejorar su rendimiento, el de cada persona de su equipo y el del propio equipo de trabajo.
- Generación de un programa de cursos orientados a mejorar los aspectos de motivación, participación, trabajo en equipo, mejora continua y comunicación interpersonal.
- Debido a la importancia de un diagnóstico de este tipo, sería importante proponer la aplicación del instrumento en los diferentes hospitales pertenecientes a los servicios de salud de Veracruz.
- Hacer un análisis del clima organizacional con los resultados de los trabajos elaborados paralelamente en el hospital como lo es el de comunicación administrativa, con el fin de profundizar en las causas de la preocupante situación de la comunicación que existe entre los diferentes departamentos de la institución.

Teniendo como soporte los distintos estudios, definiciones y puntos de vista de los autores antes señalados, es posible reconocer la importancia del clima organizacional en cualquier empresa, ya que este es un instrumento que permitirá optimizar la productividad o bien mejorar el ambiente de la misma.

2.2 Clima organizacional

El tema de clima laboral ha sido de gran interés para muchos investigadores, aunque sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que

buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante en el ambiente laboral de la organización.

El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, y a su vez, el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ésta.

Landy (2005), señala que el concepto de clima, tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación; también deriva del latín, ambiente, que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Percepción compartida entre empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo.

El clima es una característica de la organización y produce diferentes efectos en los estados de ánimo de las personas afectando su desempeño laboral, por eso conocer el desempeño de las variables del clima permite aprovechar las fuerzas de la institución que inciden sobre quienes trabajan en ella, para lograr las metas organizacionales.

Para Marchant (2005), el clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes dentro de un ambiente de trabajo concreto, se relaciona con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada individuo.

El clima organizacional, es el conjunto de las percepciones que tienen los miembros de la organización, que no necesariamente refleja la realidad tal cual es, el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo, ya que los empleados esperan ciertas

recompensas, satisfacciones y frustraciones de acuerdo a la percepción que tienen del clima en la organización.

Chiavenato (2009) menciona que el clima laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral; es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.

Martínez (2008) refiere que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización como son la productividad, satisfacción y rotación.

Goncalves (2005, p.80) señala que en el clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

“El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Las características de la organización son permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.”

El clima junto con las estructuras, y características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente dinámico. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores como son:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección, así como, los tipos de supervisión que pueden ser autoritaria, participativa, y otros.
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización considerando entre ellas las de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, y otros.
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo tomando en cuenta los incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros, y otros.

Asimismo, Martínez (2008) menciona que la salud emocional de cada trabajador, grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y actitudes, vistos a través de las percepciones, caracterizan el clima organizacional. De igual manera afirma que el clima tiene un carácter general como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división, esto se conoce como microclima, o sea lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización. El clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades en toda la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona información 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 lo componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

Gonçalves (2005) enfatiza estudios sistemáticos del clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros.

Por su parte Gibson, Ivancevich y Donnelly (1992) consideran que un ambiente estable es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el personal forma parte del activo de la empresa y, como tal, valorarlo. Los subordinados sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Con frecuencia desean trabajos que representen un desafío, que sean intrínsecamente satisfactorios. Muchos trabajadores buscan también la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito.

El clima organizacional es un concepto que aporta al desarrollo de la organización y al mejoramiento de la productividad, se define como la percepción o apreciación que las personas derivan de sus realidades laborales, que no implica ni la opinión, ni el grado de satisfacción, porque cada persona evalúa e interpreta el medio específico donde se desenvuelve, formando un concepto de la realidad que no es la realidad misma, pero influye en las reacciones y las decisiones del individuo respecto a su trabajo, teniendo en cuenta que es la presión de la organización para cumplir los estándares la que condiciona la percepción que el individuo tiene de esa realidad.

Segredo (2003) menciona que el clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Por lo que es fundamental conocer las percepciones que tienen las personas de la organización; y que la existencia de un clima que caracteriza a cada organización, la diferencia una de otra, como un esquema individual que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente de laboral.

2.3 Factores que influyen en el clima organizacional

El clima organizacional se entiende, como el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; según experimenten los miembros de la organización, las cuales puede ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

El clima organizacional guarda una relación directa en la determinación de la cultura organizacional de la empresa, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por sus miembros.

Litwin y Stringer (1968) proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, a fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas, tomando en cuenta que los factores como: liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y, a su vez, repercuten en aspectos como la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados.

Litwin y Stringer (1968) presentan nueve factores que repercuten en la generación del clima organizacional:

1. Estructura: hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional, será necesario establecer las normas, reglas, políticas y procedimientos, que faciliten o dificulten el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.
2. Responsabilidad: este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.
3. Recompensa: ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo se logre el equilibrio esperado, ya que los seres humanos reclaman un reconocimiento adicional.

4. Desafío: en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.
5. Relaciones: estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.
6. Cooperación: está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.
7. Estándares: un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.
8. Conflicto: el conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.
9. Identidad: el sentido de pertenencia, es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en lo moral, laboral e individual la suma de todos estos elementos a nivel grupal, termina conformando el clima organizacional.

La forma como se perciban cada uno de los elementos que conforman la generación del clima organizacional en la empresa, produce en los individuos, una también variada gama de actitudes, positivas o negativas, de acuerdo a las circunstancias y a la forma como estas se evalúen. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Las percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización, y pueden tender a la determinación de creencias, mitos, conductas y valores que harán parte de la cultura organizacional.

Lograr en la empresa un excelente clima organizacional necesariamente está acompañado por las acciones de los jefes hacia sus subordinados, ajustados a las claras políticas establecidas, a como se den las comunicaciones, se apliquen los programas de capacitación, y a una retribución justa.

Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

2.4 Dos componentes en la productividad laboral: clima y cultura organizacional

Para Salazar (2009) el clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para el incremento de la productividad laboral. El clima organizacional impacta en el proceso de socialización del conocimiento y la cultura.

Una organización laboral puede verse como un micro-ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por individuos, puestos y áreas de trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto del medio físico o natural como de carácter cultural.

El ambiente laboral está constituido entonces por tres determinantes:

1. El general: compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo en el quehacer de los directivos, la organización y sus estrategias.
2. El operativo: que comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección.
3. El interno: que abarca el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño. A diferencia de los componentes general y operativo, que actúan desde fuera de la organización, este se origina en su interior.

Entre los componentes del ambiente interno se hallan la organización propiamente dicha, con su estructura organizativa, historial de éxitos, comunicaciones, el cumplimiento de metas, etc.; el personal, que comprende sus relaciones laborales, instrucción, adiestramiento, programas de capacitación, satisfacción laboral, exámenes médicos preventivos realizados, ausentismo, aptitud para y actitudes ante el trabajador, y la producción, que implica condiciones adecuadas y seguras para el proceso de productivo, el empleo de la tecnología, la adquisición de materias primas, etcétera.

Esto nos conduce a su seguimiento regular con vista a identificar potencialidades, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la empresa que influyen sustancialmente en el logro de sus objetivos y en la creación de un ambiente capaz de influir en su rendimiento.

Esta es una importante función gerencial de cuyos resultados depende, en gran medida, el éxito o el fracaso de otras funciones tan importantes como la gestión de la información y el conocimiento, sin olvidar la necesidad implícita de proteger al ser humano de su propia acción, de la de otros individuos y del ecosistema.

Significa una lucha ardua contra todos los factores que pueden ejercer su influencia negativa sobre cada miembro de la organización y la reducción o eliminación de las consecuencias nocivas

de la superestructura política, jurídica y moral, así como de la estructura económica, en aras de obtener una alta calidad de vida, caracterizada por su relación armónica con el entorno natural y laboral y la plenitud funcional de los individuos, su bienestar psico-fisiológico, la ausencia de sobrecargas, el disfrute del tiempo libre y la eliminación de los agentes agresores.

Un hecho de especial importancia en este sentido es que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción que posee el trabajador de ellos. Su percepción depende entonces, en buena medida, de las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro de la organización obtuvo en su quehacer en la empresa.

2.4.1 Componentes del clima organizacional.

Para Salazar (2009) definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización.

Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros.

El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

2.4.2 Cultura organizacional.

Salazar (2009) señala que el clima organizacional juega un papel fundamental en la cultura de la organización, incluye valores, creencias, mitos y un conjunto de significados que comparten entre ellos, como son: Identidad, énfasis de grupo, integración, control, tolerancia al riesgo, criterios de recompensa y tolerancia al conflicto.

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna.

Se debe obtener el consenso en los puntos anteriores para poder contribuir al logro de la misión, visión y objetivos de la organización que sin duda alguna redundará en beneficio de los miembros de la organización quienes se sentirán a gusto en la empresa y tenderán a ser más productivos y responsables.

Clima y cultura organizacional se complementan, y algún cambio en cualquiera de las dos, se verán afectados mutuamente.

2.5 Características del clima organizacional

Para Burke (2008), el clima organizacional junto con las estructuras y características organizacionales, y los individuos que lo componen, forman parte importante dentro de la organización. El sistema organizacional constituye el tema de reflexión sobre el que se construye su definición. Este no es palpable, pero se puede medir mediante la productividad y la satisfacción que los miembros de una organización manifiesten; es por ello que el análisis de este fenómeno es de vital importancia.

El clima organizacional demuestra la interacción entre características personales y organizacionales, las cuales reflejan su importancia y contenido.

Cuando se habla sobre clima, se refiere al ambiente en donde el empleado de una organización se desenvuelve; este puede ser interno o externo.

Lo que determina el clima organizacional en una organización es como el empleado percibe estos factores, y la aplicación de estos en su entorno.

El estado del clima afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de una organización.

2.6 Beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional

Kreitner, (2007) al hacer un análisis sobre los beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional en la empresa, los describe de la siguiente manera: Satisfacción, adaptación, afiliación, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados y baja rotación.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

Un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor.

Un clima organizacional inapropiado, repercute directamente en los objetivos de la empresa, los expertos gerenciales concuerdan en que tarde o temprano, esa influencia generará además de un mal ambiente laboral, una repercusión negativa en la satisfacción de los trabajadores, aumento de conflictos internos, disminución en la productividad, alta rotación, inadaptación, ausentismo, baja innovación o creatividad, y todo ello, en el corto, mediano o largo plazo en los resultados económicos de la empresa.

En el contexto actual, el ambiente externo exige a las organizaciones ser competitivas, para ello es imprescindible implantar medidas que les permitan brindar un mejor servicio y/o producto.

Para que las organizaciones puedan ser competitivas deben comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En este orden de ideas podemos decir que para poder mejorar el ambiente organizacional es necesario como, primer paso, hacer un diagnóstico.

Valdez (2008) comenta que el concepto de diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada

dirección; por otro lado, es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales.

En este sentido, Rodríguez (2007) define el diagnóstico organizacional como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

Hellriegel, (2008) define el diagnóstico organizacional como el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora.

Para mejorar algo primero debemos medirlo. El realizar un diagnóstico de clima organizacional nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo a diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la situación actual podremos tomar medidas que nos permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados.

2.7 Importancia del diagnóstico de clima organizacional

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

El estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional. Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las

relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. (Amorós, 2007).

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo.

Siempre resultará difícil, el que la dirección, por mera observación, pueda hacerse un concepto centrado de lo que acontece en la empresa y que pudiera estar repercutiendo de una u otra manera en el clima organizacional.

El clima organizacional resulta ser un aspecto sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos intervinientes.

Las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, que está ligado con la motivación del personal y con los resultados esperados por la empresa en sus actividades del día a día.

Brunet (2007) menciona que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

2.7.1 Ventajas y desventajas del diagnóstico organizacional.

Burke (1988) señala algunas ventajas de llevar a cabo un diagnóstico organizacional dentro de una empresa: se estimula el trabajo en equipo, a través de este instrumento se pueden encontrar rápidamente problemas en el ambiente de trabajo, con bajos recursos y en corto tiempo; además de generar un ambiente participativo. Por otro lado, comenta que algunas organizaciones no están preparadas para un diagnóstico organizacional y esto puede traer problemas entre los empleados y es susceptible de manipulación.

2.7.2 Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional.

Según Gibson (2006) manifiesta que existen dos aspectos generales que intervienen en la existencia del clima organizacional, los elementos, externos e internos, sin que el comportamiento de una persona, como pieza importante de la organización, no depende tanto de esos factores, más bien directamente de las percepciones que se tenga de cada uno de ellos.

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

Según García y Bedoya (2004) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional:

1. La primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores;
2. La segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores;
3. La tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, Según Brunet (2007) el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja.

Para efectos de medición, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenecen las personas encuestadas y el total de la empresa, pues la información referente al clima percibido individualmente no tiene utilidad. La información que se obtiene mediante la aplicación de la encuesta debe ser de calidad y hay que tener presente la relevancia de su confiabilidad; por ello es importante considerar la forma como se aplica.

García (2009) citando a Brunet, comenta que la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas:

1. Una evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos).

2. Un análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales).

La mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por tener ciertas dimensiones comunes, a saber: el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, el grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de la organización, el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores. La calidad de un cuestionario, reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades. Entre los cuestionarios más utilizados están:

2.7.2.1 El Cuestionario de Litwin y Stringer.

De acuerdo con Litwin, (citado en Kolb et al., 1985), el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Se fijaron tres objetivos de investigación: 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional; 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo; 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional.

De acuerdo con Méndez (2006), Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario basado en la teoría de motivación de McClelland de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización.

Las dimensiones que utilizaron son: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad lealtad. El cuestionario tiene 50 ítems, con escala de rangos que va desde completamente de acuerdo hasta completamente en desacuerdo.

Para Dessler (1976), Litwin y Stringer han analizado la función del clima como variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo y la satisfacción y motivación de los empleados. Para este estudio se crearon tres empresas simuladas que debían competir en un mercado real y poner al descubierto según los autores, la íntima asociación entre liderazgo y clima. Litwin y Stringer encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo. Las organizaciones fueron: British Radar, administración orientada a la estructura, posición, funciones asignadas, autoridad de la posición, sanciones por apartarse de las reglas y comunicaciones verticales formales; Balance Radar, administración informal, participación en la toma de decisiones, cooperación, trabajo en equipo y relaciones amistosas. En esta organización se creó un ambiente de estímulo y se imponían sanciones y Blazer Radar, donde la administración insistía muchísimo en la productividad, en la fijación de metas, refuerzos para la creatividad y premios en forma de aprobación y promoción y aumento del sueldo por un desempeño excelente. Se fomentaba la ayuda mutua en torno a problemas de tarea.

De este modelo se concluyen los siguientes elementos de clima organizacional: El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las características del clima son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que se desempeñan dentro de la organización, el clima organizacional tiene repercusiones directas sobre el comportamiento laboral, el clima es una variable transversal a la organización.

2.7.2.2 El Cuestionario de Rensis Likert. Perfil organizacional.

Dessler (1976) manifiesta que para Likert el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerencial. Likert (1987) desarrolló una teoría de clima organizacional denominada: Los sistemas de organización, que permite visualizar en términos de causa efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra.

La herramienta utilizada por Likert diseñada para medir la naturaleza del sistema de gestión resulta de relacionar dos instrumentos complementarios: el primero permite identificar a que sistema de gestión pertenece una organización, de acuerdo con las características organizativas y de actuación de la organización, y el segundo, facilita mostrar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión para así medir la naturaleza del mismo.

Likert clasifica los sistemas de gestión en cuatro grupos:

- Sistema I autoritarismo explotador,
- Sistema II autoritarismo paternalista,
- Sistema III consultivo y
- Sistema IV participación en grupo.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible, lo que propicia un clima favorable dentro de la organización.

Por lo tanto, para Likert el clima es multidimensional, compuesto por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y

perfeccionamiento. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización, por lo que para representar lo antes mencionado se presentan a continuación las tablas 1, 2, 3 y 4.

Tabla 5. Características del clima tipo autoritario

<i>Sistema I: Autoritarismo explotador</i>	
Métodos de mando	Objetivos de resultados y formación
Estrictamente autocrático sin ninguna relación de confianza superiores/subordinados.	Investigación de los objetivos a nivel medio y pocas posibilidades de formación.
Fuerzas motivacionales	Modos de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> • Miedo, temor, dinero y estatus, se ignoran los otros motivos. • Las actitudes son hostiles y se considera a los empleados como esclavos. • Prevalece la desconfianza y casi no hay sentimiento de responsabilidad más que en los superiores de la jerarquía. • Hay una insatisfacción fuertemente sentida por los empleados frente a su tarea, sus semejantes, el administrador y la organización completa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay poca comunicación ascendente, lateral o descendente, y generalmente es percibida con desconfianza por parte de los empleados puesto que la distorsión caracteriza generalmente esta comunicación.
Proceso de influencia	Proceso de toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • No existe el trabajo en equipo y hay poca influencia mutua. • No existe más que una influencia descendente, moderada, generalmente subestimada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las decisiones se toman en la cumbre, basadas en la información parcial inadecuada. Estas decisiones son poco motivantes y las toma generalmente un solo hombre.
Proceso de establecimiento de objetivos	Proceso de control
<ul style="list-style-type: none"> • Éstos no son más que órdenes. Parece que se aceptan, pero generalmente surge una resistencia intrínseca 	<p>El control no se efectúa más que en la cumbre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los elementos son muchas veces falsos o inadecuados. • Existe una organización informal y busca reducir el control formal.

Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. (Brunet, 1987. Pág. 33)

Tabla 6. Características del clima tipo autoritario

<i>Sistema II: Autoritarismo paternalista</i>	
<p>Métodos de mando</p> <p>De naturaleza autoritaria con un poco de relación de confianza entre los superiores y los subordinados.</p> <p>Fuerzas motivacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los motivos se basan en las necesidades de dinero, del ego, del estatus, del poder y algunas veces de miedo. • Las actitudes son frecuentemente hostiles pero algunas veces favorables hacia la organización. • La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados, como la de un amo hacia su siervo. • Los empleados no se sienten responsables del logro de los objetivos. • Se encuentra insatisfacción y rara vez satisfacción en el trabajo, con sus semejantes, con el administrador y la organización. <p>Proceso de influencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe poco trabajo en equipo y poca influencia ascendente salvo a través de medios informales. • En cuanto a la influencia descendente, ésta es sobre todo mediana. <p>Proceso de establecimiento de objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reconocen órdenes con ciertos posibles comentarios. • Hay una aceptación abierta de los objetivos, pero con una resistencia clandestina. 	<p>Objetivos de resultados y formación</p> <p>Investigación de objetivos elevados con pocas posibilidades de formación.</p> <p>Modos de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay poca comunicación ascendente, descendente y lateral. • Las interacciones entre superiores y subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. <p>Proceso de toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de deciden en la cumbre, pero algunas decisiones con respecto a su aplicación se hacen en los niveles más inferiores, basadas sobre información adecuada y justa. • Las decisiones se toman sobre una base individual, desalentando el trabajo en equipo <p>Proceso de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • El control se efectúa en la cumbre. • Los elementos son generalmente incompletos e inadecuados. • Algunas veces se desarrolla una organización informal, pero ésta puede apoyar parcialmente o resistirse a los fines de la organización.

Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (Brunet, 1987. Pág. 34)

Tabla 7. Características del clima tipo participativo

<i>Sistema III: Consultivo</i>	
Métodos de mando Consulta entre superiores/ subordinados con una relación de confianza bastante elevada.	Objetivos de resultados y formación Investigación de los objetivos, muy elevada con buenas posibilidades de formación.
Fuerzas motivacionales <ul style="list-style-type: none"> Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los empleados. Las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se sienten responsables de lo que hacen. Se observa una satisfacción mediana en el trabajo, con los semejantes, el administrador y la organización. 	Modos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> La comunicación es de tipo descendente con frecuente comunicación ascendente y lateral. Puede darse un poco de distorsión y de filtración.
Proceso de influencia <ul style="list-style-type: none"> Existe una cantidad moderada de interacciones del tipo superior/subordinado, muchas veces con un nivel de confianza bastante elevado. 	Proceso de toma de decisiones Las políticas y las decisiones generalmente se toman en la cumbre, pero se permite a los subordinados tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores.
Proceso de establecimiento de objetivos <ul style="list-style-type: none"> Los objetivos están determinados por las órdenes establecidas después de la discusión con los subordinados. Se observa una aceptación abierta pero algunas veces hay resistencias. 	Proceso de control <ul style="list-style-type: none"> Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Se puede desarrollar una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse parcialmente a los fines de la organización.

Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (Brunet, 1987. Pág. 35)

Tabla 8. Características del clima tipo participativo

<i>Sistema IV: Participación de grupo</i>	
Métodos de mando Delegación de responsabilidades con una relación de confianza sumamente grande entre superiores y subordinados.	Objetivos de resultados y formación Investigación de objetivos extremadamente elevada y posibilidades de formación excelentes.
Fuerzas motivacionales <ul style="list-style-type: none"> La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los empleados están motivados por 	Modos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma

la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Proceso de influencia

- Los empleados trabajan en equipo con la dirección y tienen bastante influencia.

Proceso de establecimiento de objetivos

- Los objetivos se establecen mediante la participación del grupo salvo en casos de urgencias.
- Hay plena aceptación de los objetivos por parte de todos los empleados.

lateral.

- No se observa ninguna filtración o distorsión.

Proceso de toma de decisiones

- El proceso de toma de decisiones está diseminado en toda la organización, bien integrado en todos los niveles.

Proceso de control

- Existen muchas responsabilidades implicadas a nivel del control con una fuerte implicación de los niveles inferiores.

Fuente: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (Brunet, 1987. Pág. 36)

2.8 Beneficios para la organización de realizar mediciones del clima organizacional

Mantener un clima organizacional favorable es muy importante ya que puede posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a complementar la misión de la institución. Pulido (2006) plantea algunos beneficios para la organización cuando se realiza una medición del clima organizacional como las siguientes:

1. Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la organización.
2. Establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar el clima organizacional en los diferentes departamentos o áreas.
3. Establecer benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.
4. Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.

5. Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
6. Disponer de indicadores de gestión adicionales a los tradicionales.
7. Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
8. Definir acciones de mejora.
9. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de llevar a cabo una administración con calidad.
10. Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

2.9 Importancia de estudiar el clima organizacional en hospitales

Los hospitales son organizaciones, en donde es necesario el logro de objetivos, formada por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple ciertas funciones, como es la producción de servicios.

Asenjo, (2007), señala que un hospital es parte integrante de una organización médica y social, cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar.

En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (Urdaneta, 2009).

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (Neal, 2005).

Diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad de la atención médica.

Por tanto, derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud.

Maldonado y Bustamante (2006) afirman que estudiar el clima organizacional permite tomar en cuenta las percepciones de los trabajadores, a fin de que la alta dirección tenga una opinión compartida de la atmósfera de trabajo en la cual se realizan las actividades de gestión, y con base en ello diseñar planes de acción que favorezcan el desempeño y compromiso de los empleados. En la salud pública el análisis de este fenómeno, tanto a nivel local como nacional e internacional, es imprescindible para dar respuesta a la necesidad que tienen las instituciones médicas por identificar todo lo que influye, de manera positiva o negativa, en el rendimiento de las personas a fin de mejorar el ambiente de trabajo en beneficio del servicio de atención que se otorga a los pacientes.

A partir de la década de los noventa, la calidad de los servicios en el sector público se ha convertido en uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los

objetivos y regulaciones gubernamentales que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente (Torres, 2011).

Los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector de salud pública, ponen de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen.

Los retos a los cuales se enfrenta la gestión hospitalaria, tales como el logro de eficiencia, eficacia, calidad y equidad en la prestación de los servicios médicos, la implementación de la mejora continua, la gestión de procesos, la asistencia centrada en el paciente, la gestión del conocimiento y por competencias, por mencionar algunos, obligan a las instituciones médicas a ser más competitivas, a fin de crear sistemas administrativos que capten las demandas de los pacientes y conviertan la calidad en una política pública del sector salud que no debe descuidarse a fin de proporcionar servicios de calidad a los pacientes (Ruelas, 2005).

2.10 Estudios empíricos sobre clima organizacional.

Navarro (2003), en su “Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital Victoria, Valdivia, Chile”, tuvo como objetivo principal, medir y analizar el clima organizacional de esa institución para determinar cuál era el ambiente de trabajo existente. Al hacer este estudio se obtuvo como resultado que el clima organizacional existente en el Hospital de Victoria es regular, por lo que se consideró incapaz de impulsar la mejora de la administración hospitalaria. Lo relevante de mencionar este trabajo es hacer evidente la importancia del estudio del clima organizacional dentro de una unidad hospitalaria y cómo esto ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la organización, a través de la percepción que los trabajadores tienen sobre ella.

Arias (2004), en su investigación “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, Costa Rica”, analizó si los factores del clima organizacional -la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad- influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. En esta unidad hay un total de 44 trabajadores, de los cuales 36 salieron seleccionados en la muestra.

Se midieron variables de comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se obtuvieron a través de cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación, los datos se analizaron por medio de Microsoft Excel. Los resultados a los que se llegó, fue que la comunicación se definió como satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. Llegando a la conclusión de que el clima organizacional en la UNCIN es definido como satisfactorio, porque existen oportunidades de mejora.

Morales (2012) en su “Estudio sobre los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción de las enfermeras y enfermeros, categoría 1 del servicio de terapia intensiva del Hospital México”, vincula los factores del clima organizacional del servicio de terapia intensiva del Hospital México y su incidencia con las condiciones de trabajo, sus relaciones y evaluación de la satisfacción individual y grupal de los enfermeros. Exponen cuatro áreas críticas, que

pueden ser sensibles a la transformación: liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación, comprueban que el clima organizacional favorable promueve altos niveles de satisfacción laboral, y realización, con un elevado porcentaje de funcionarios que no desea ser removido del servicio.

Puch (2012) en su “Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana” realizó una investigación de tipo observacional, transversal y analítica realizada en el periodo de julio- septiembre del 2011, donde la unidad de observación y análisis comprendía al área de enfermería. La calificación global del clima organizacional se otorgó en función del porcentaje de respuestas a favor de este; un clima satisfactorio es aquel con puntuación favorable mayor de 80 por ciento, poco satisfactorio de 50 por ciento a 79 por ciento y no satisfactorio menor al 50 por ciento. El diagnóstico global del clima organizacional del hospital resultó con categoría de no satisfactorio pues obtuvo 49 por ciento de respuestas a favor de un buen clima. Las dimensiones que componen al clima organizacional son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación; dos fueron evaluadas como no satisfactorias las áreas de liderazgo y motivación y dos poco satisfactorias como la reciprocidad y participación).

Capítulo III. Metodología de la investigación

El marco metodológico alude al conjunto de procedimientos relativos al trabajo empírico o de campo, que se utiliza para obtener información sobre los indicadores de las variables de estudio, con el fin de confirmar o anular la hipótesis mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, análisis estadístico e interpretación.

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta (Sampieri, 2014).

Enfoque cuantitativo:

- Utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:
- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- Una vez planteado el problema de estudio, el investigador considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba durante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en búsqueda de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera

confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente la teoría.

- Así, las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición. Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos.
- Debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
- En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas o “rivales” a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por esto que se confía en la experimentación y/o las pruebas de causa-efecto.
- Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.
- Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener presente que las predicciones críticas se efectúan antes de recolectar los datos.

- En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.
- Al final, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías.
- Para este enfoque, se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
- Esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.
- La investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales.
- La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.

Enfoque cualitativo:

Usa recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.

Las características más relevantes del enfoque cualitativo son:

- El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo.

- Grinnell, (citado por Sampieri, 2014) opina que se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación.
- El investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que se observa que ocurre. Las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general.
- En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, éstas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio.
- El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.
- El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades.
- El proceso de indagación es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como lo observan los actores de un sistema social previamente definido.
- Corbetta, (citado por Sampieri, 2014) dice que el enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad.

- La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones.
- Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades.
- El investigador construye el conocimiento en base a las experiencias individuales de los participantes.
- Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni necesariamente obtener muestras representativas.
- Puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos.

Enfoque mixto:

Los métodos de investigación mixta representan un conjunto. Es la integración sistemática del método cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Chen, 2006 citado por Sampieri, 2014).

Dados los aspectos anteriores, nuestra investigación se desarrollará bajo el enfoque de investigación cuantitativo, de manera que la información que recopilemos sea significativa y

podamos así mostrar una perspectiva más amplia y profunda del clima organizacional que impera en el área de enfermería.

El diseño de la investigación es la parte de la metodología en la que se define el tipo de investigación, su alcance y método, así como las técnicas y los instrumentos utilizados en la recolección de la información del fenómeno de estudio, y las unidades de análisis. (Walker, 2008).

3.2 Tipo de investigación

Sampieri, (2014) adopta la clasificación de Dankhe, quien clasifica los tipos de investigación en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

- Estudios exploratorios:

Se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

- Estudios descriptivos:

Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una

serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

- Estudios Correlacionales:

Miden dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales. Los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación.

- Estudios explicativos:

Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación).

Algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Esto es, aunque un estudio sea esencialmente exploratorio contendrá elementos descriptivos, o bien un estudio correlacional incluirá elementos descriptivos y lo mismo ocurre con cada una de las clases de estudios.

Igualmente, una investigación puede iniciarse como exploratoria o descriptiva y después llegar a ser correlacional y aún explicativa.

Tabla 9. Propósitos y valores de los diferentes alcances de las investigaciones

Alcance	Propósito de las investigaciones	Valor
Exploratorio	Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.	Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener una información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados.
Descriptivo	Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.	Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.
Correlacional	Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.	En cierta medida tiene un valor contexto en particular, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.
Explicativo	Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se	Se encuentra más estructurado que las demás investigaciones (de hecho, implica los propósitos de éstas), además de que proporciona un sentido de entendimiento del

manifiesta, o por qué se fenómeno a que hacen relacionan dos o más referencia. variables.

Fuente: Metodología de la Investigación. (Sampieri, 2014, pág. 88).

De acuerdo a la clasificación anterior, es importante comentar que nuestra investigación es un estudio descriptivo ya que pretende describir situaciones y contextos que se presentan en el área de enfermería del Hospital General Nicandro L. Melo de la Ciudad de Teapa, Tabasco. El objetivo es conocer las características del clima organizacional que se presenta en el hospital. Lo que pretendemos es medir o recoger información de manera conjunta sobre las siguientes dimensiones: condiciones ambientales, compañeros de trabajo, jefes y superiores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación.

3.3 Determinación de la población y muestra a estudiar

Para Sampieri (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b).

El universo designa a todos los posibles sujetos o medidas de un cierto tipo.

La población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra y que la muestra es una selección estadísticamente representativa de la población. Los datos obtenidos de ella se utilizan para realizar diagnósticos, generalizaciones y pronósticos en poblaciones de las mismas características.

Como en nuestro estudio la población es reducida (77 enfermeras) se evita tomar una muestra y se opta por considerar a toda la población llevándose a cabo un censo con la finalidad de obtener un estudio más confiable y objetivo.

3.4 Selección de las técnicas de recopilación de información

Las técnicas para recopilar información son los instrumentos documentales que permiten obtener información acerca de una unidad determinada. En este apartado se describen las etapas y las condiciones para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.

La investigación que se plantea permite establecer estrategias a seguir en relación al diseño y recolección de los datos que buscan implementar una solución a esta problemática.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Sampieri, 2014).



Figura 2. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad
Fuente: Metodología de la Investigación. (Sampieri, 2014, pág. 207).

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. De acuerdo a Sampieri, (2014) la validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia:

- Evidencia relacionada con el contenido: La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o la variable medida. El dominio de contenido de una variable normalmente está definido o establecido por la literatura (teoría y estudios antecedentes).

- Evidencia relacionada con el criterio: La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez de criterio será mayor.
- Evidencia relacionada con el constructo: La validez de constructo se refiere a qué tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico. A esta validez le concierne en particular el significado del instrumento, esto es, que está midiendo y cómo opera para medirlo.

La evidencia de validez de constructo se obtiene mediante el análisis de factores. Tal método nos indica cuantas dimensiones integran a una variable y qué ítems conforman cada dimensión. Los reactivos que no pertenezcan a una dimensión, quieren decir que están aislados y no miden lo mismo que los demás ítems; por lo tanto, deben eliminarse.

Robles y Borja (2009), diseñaron un instrumento para medir el clima organizacional denominado: “Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional” en instituciones de salud, el cuál fue aprobado a través de juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

La técnica de investigación empleada para la recolección de la información fue la encuesta y se adaptó el instrumento para la medición del clima organizacional en la presente investigación, utilizando la forma de un cuestionario estructurado en dos secciones. En la primera que contiene preguntas demográficas y laborales tales como: nivel de estudios, tipo de contratación, género y

antigüedad; en la segunda sección se obtienen datos de la percepción del clima organizacional a través de un total de 59 afirmaciones agrupadas en 7 dimensiones que fueron calificadas mediante una escala Likert con cinco niveles de respuesta 59:295.

El cuestionario fue aplicado y a continuación se mencionan las actividades que se desarrollaron:

- Selección del instrumento de medición para el estudio del comportamiento que se tiene en el sector.
- Diseño de las preguntas de una manera entendible y concreta.
- Aplicación del instrumento de medición, la encuesta y con ellos obtener datos y observaciones sobre los puntos de interés.
- Recopilación de los datos y preparación de tabulaciones, hojas de registro y gráficas que nos reflejan los resultados obtenidos.

De acuerdo a la información de capítulos anteriores y determinación de la población que son todos los trabajadores del área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo, del Municipio de Teapa, Tabasco, se visitaron y aplicaron los cuestionarios apropiados en el lugar de sus áreas respectivas.

3.5 Diseño de las técnicas e instrumentos metodológicos

Para el diseño de las técnicas e instrumentos de medición del estudio, se aplicaron 63 preguntas cerradas, divididas en las siguientes nueve dimensiones de estudio:

1. Datos sociodemográficos y laborales: Nivel de estudios de los servidores del área de enfermería, tipo de contratación, género y antigüedad laboral.
2. Nivel de identificación y satisfacción con la empresa: Si le gustaría permanecer en ella aun cuando en otra le ofrecieran las mismas prestaciones.

3. Las condiciones ambientales físicas que allí imperan como: La temperatura, ruido, higiene espacio e iluminación, para el desempeño eficiente de sus responsabilidades.
4. Relaciones interpersonales: Respeto a los compañeros de trabajo, corroborar si existen las buenas, la armonía, equipo y apoyo entre ellos.
5. Relación con los jefes y superiores: Si motivan a su personal, se integran con ellos, son escuchados, tratados con amabilidad y respeto, si reconocen y valoran el trabajo que desempeñan, son justos, equitativos, les proporcionan información y retroalimentación para mejorar sus labores.
6. En cuanto a puestos de trabajo: Si este es acorde al nivel académico y experiencia que poseen, posibilidades de ascenso, existencia de recursos materiales, funciones de trabajo definido, distribución de las cargas de trabajo y el tipo de ambiente que se vive.
7. La remuneración: Si existe una justa retribución económica por las labores desempeñadas e incentivos.
8. En el reconocimiento: Si se da en igualdad de géneros, si son valorados, reconocidos, y con posibilidades de promoción.
9. Por último, la comunicación, de qué forma se da, si horizontal, vertical, si escuchan sus necesidades, si hay una excelente comunicación entre jefes y subordinados.

A continuación, se muestra la distribución de los ítems en el instrumento.

Tabla 10. Distribución de los ítems por dimensión de clima organizacional

Dimensión	Ítems
Datos sociodemográficos	(1,2,3,4)
Empresa	(5,6,7,8,9,10,11)
Condiciones Ambientales	(11,12,13,14,15,16,17)
Compañeros de Trabajo	(18,19,20,21,22,23,24)
Jefes y Subordinados	(25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37)
Puesto de Trabajo	(38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50)
Remuneración	(51,52,53,54)
Reconocimiento	(55,56,57,58)
Comunicación	(59,60,61,62,63)

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al diseño del instrumento de medición

Capítulo IV. El clima organizacional en el área de enfermería del Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”

En este capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento metodológico de la investigación, proporcionados por el personal de enfermería objeto del estudio de investigación, respecto al clima organizacional que impera en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”. Posteriormente, acorde a los resultados de la investigación, se presentan las recomendaciones pertinentes para subsanar dichas falencias.

5.1 Resultados

Tal y cómo se indicó en el capítulo destinado al diseño metodológico de la investigación, el cuestionario aplicado consta de dos apartados, considerándose en el primero los datos sociodemográficos y laborales y en el segundo los aspectos dimensionales que permiten obtener una percepción del clima organizacional del hospital, por lo que se analizan a continuación.

Datos generales

Nivel de estudio



Figura 3. Distribución de porcentajes por nivel de estudio
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Como se observa en la gráfica el personal de enfermería tiene el perfil profesional adecuado para desempeñar sus funciones, ya que el 54% cuenta con una licenciatura, un 17% con maestría, un 12% tiene especialidad, 11% enfermera general y sólo un 6% son pasantes.

Tipo de contratación

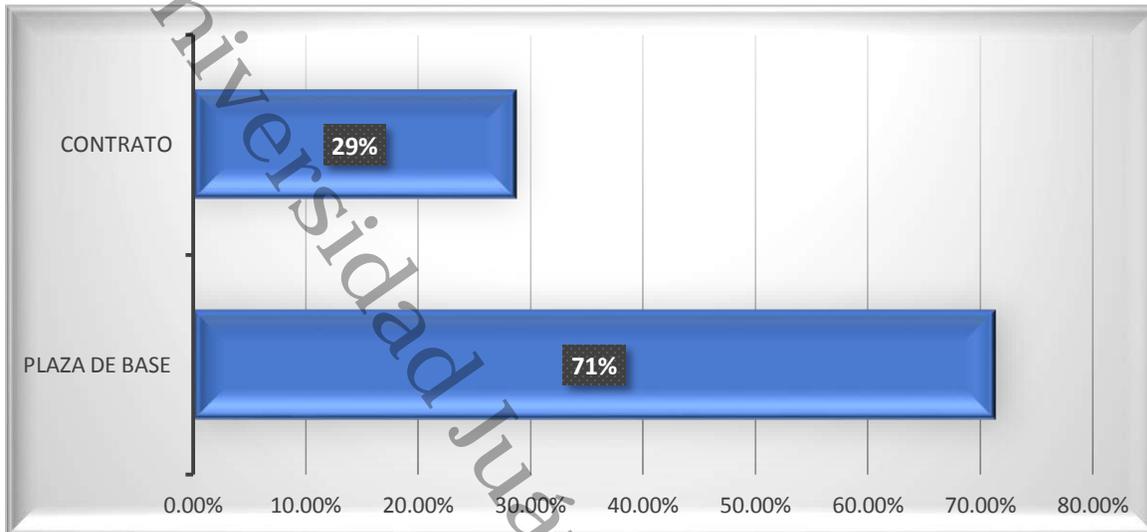


Figura 4. Distribución de porcentajes por tipo de contratación
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El estatus laboral nos permite considerar que prevalece un ambiente de estabilidad, ya que el 71% del personal de enfermería son de base y el 29% presta sus servicios a través de un contrato de prestación de servicios, el cual generalmente es de seis meses.

Género

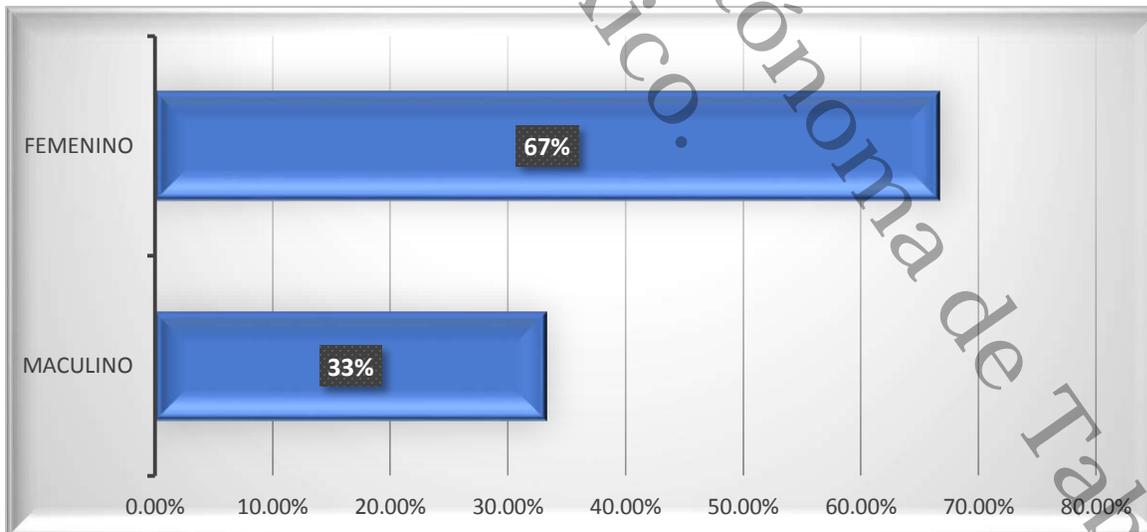


Figura 5. Distribución de porcentajes por género
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto al género del personal que presta sus servicios en el área de enfermería el 67% son mujeres y el 33% son hombres.

Antigüedad laboral

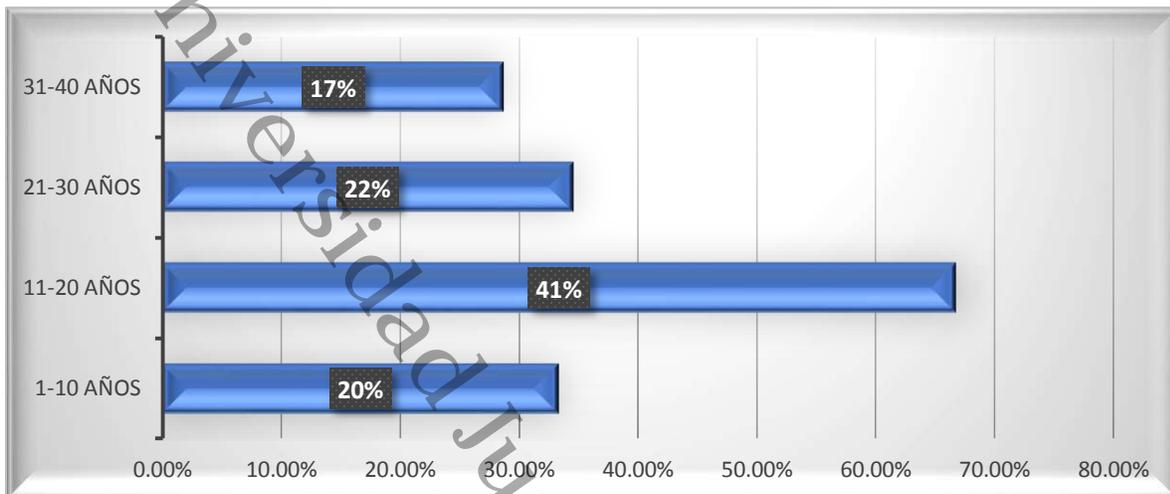


Figura 6. Distribución de porcentajes por antigüedad laboral
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Las personas que llevan trabajando entre 11 a 20 años es un porcentaje del 41%; los de 21 a 30 años con el 22%, en relación con los que tienen de 1 a 10 años que es el 20%; y los que llevan de 31 a 40 años ocupan el 17%.

Empresa

¿Está usted satisfecho con su trayectoria laboral en el hospital?

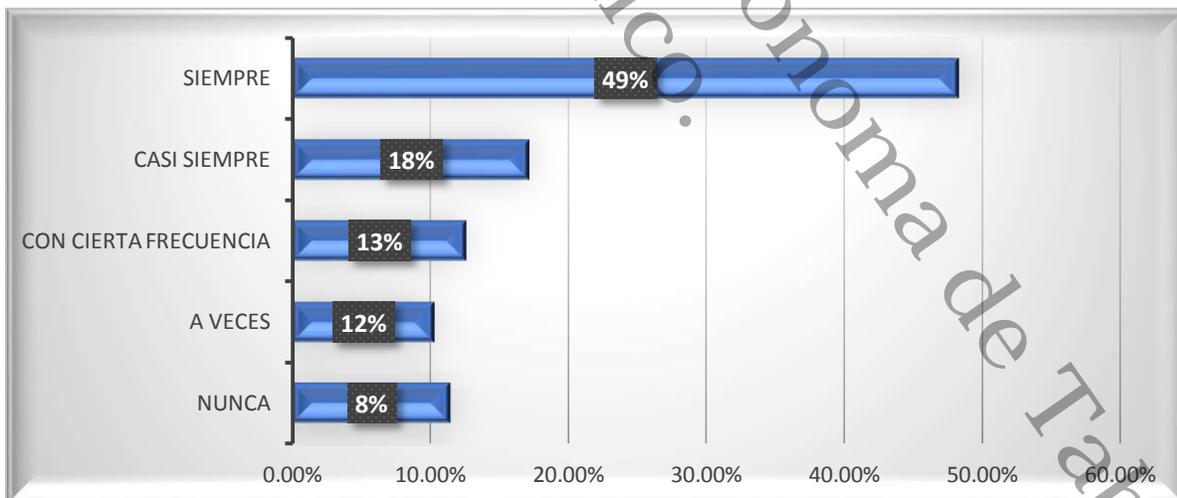


Figura 7. Distribución de porcentajes por el grado de satisfacción laboral
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 49% está siempre satisfecho de laborar en esa institución, por el 18% que manifiesta casi siempre, sumando el 13% con cierta frecuencia; en contraposición al 12% que menciona sólo a veces y el 8% que nunca está satisfecho.

¿Se siente orgulloso de pertenecer al hospital?

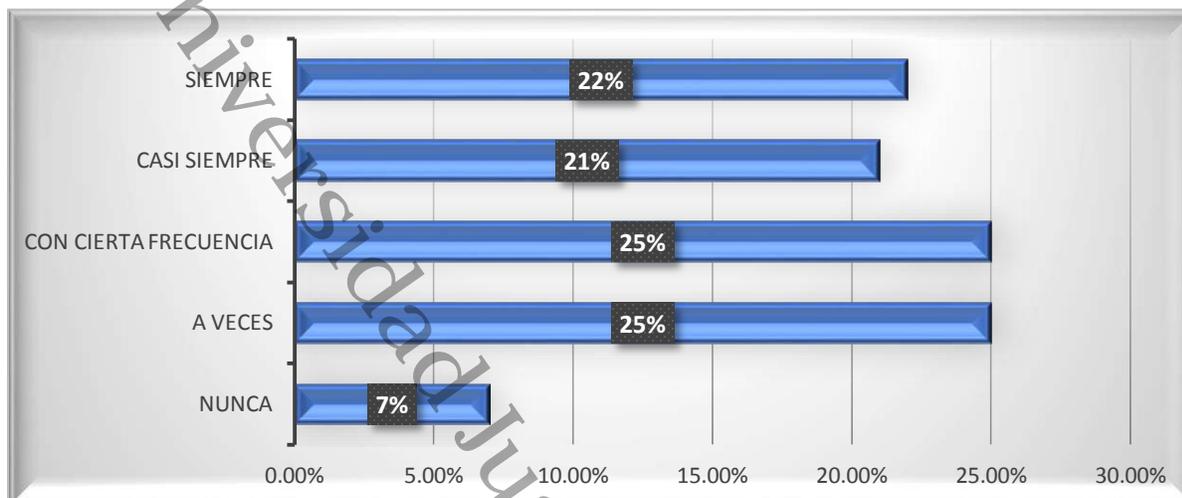


Figura 8. Distribución de porcentajes por el grado de identidad con el hospital
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 22% asegura siempre sentirse orgulloso de pertenecer al hospital, el 21% dice que casi siempre, y un 25% con cierta frecuencia; la gráfica presenta que un 25% a veces se siente satisfecho, y un 7% nunca lo está.

¿Se siente integrado en el hospital?

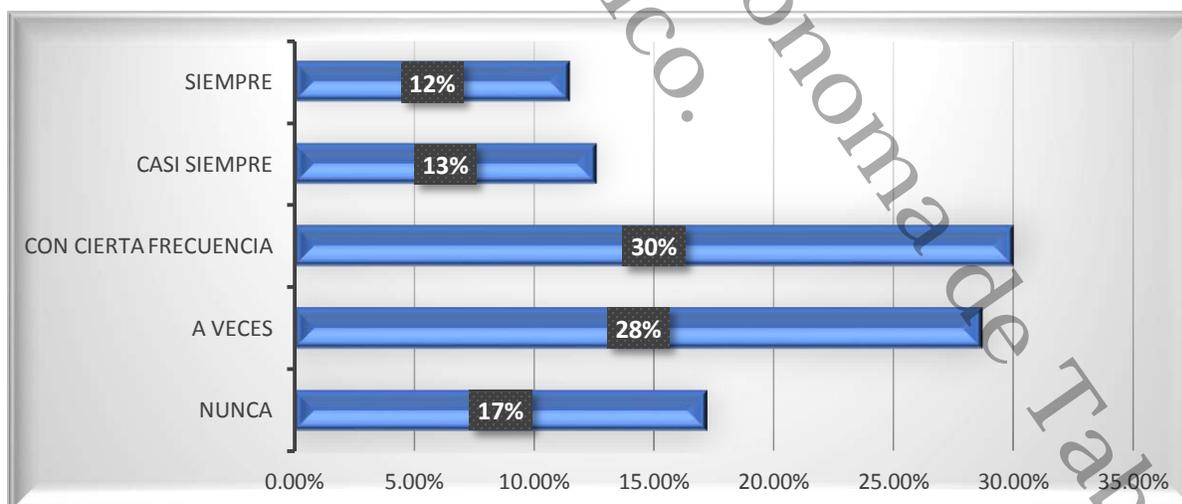


Figura 9. Distribución de porcentajes por el grado de integración en la organización
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 28% manifiesta que a veces se siente integrado a la empresa, un 17% nunca lo está, los dos porcentajes anteriores suman el 45%. Asimismo, el 13% considera siempre sentirse integrado a la empresa, y un 30% con cierta frecuencia.

¿Conoce bien qué aporta usted con su trabajo al conjunto del hospital?

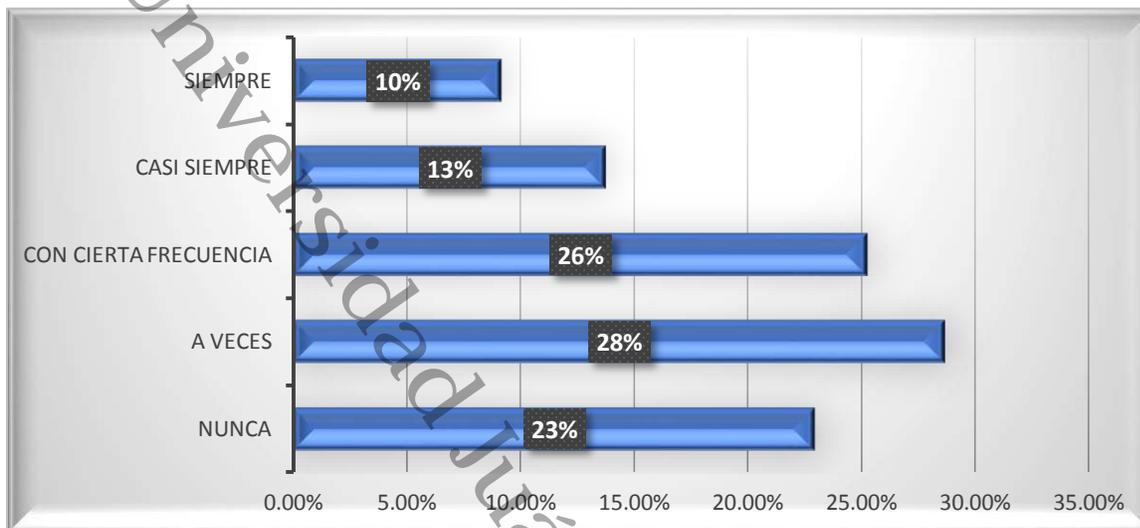


Figura 10. Distribución de porcentajes por el grado de aportación laboral al hospital
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Un 28% manifiesta que a veces conoce su aportación a la empresa, el 23% que nunca lo sabe, ambos porcentajes suman el 51%. El 26% lo considera con cierta frecuencia; un 13% casi siempre y apenas un 10% siempre lo está.

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

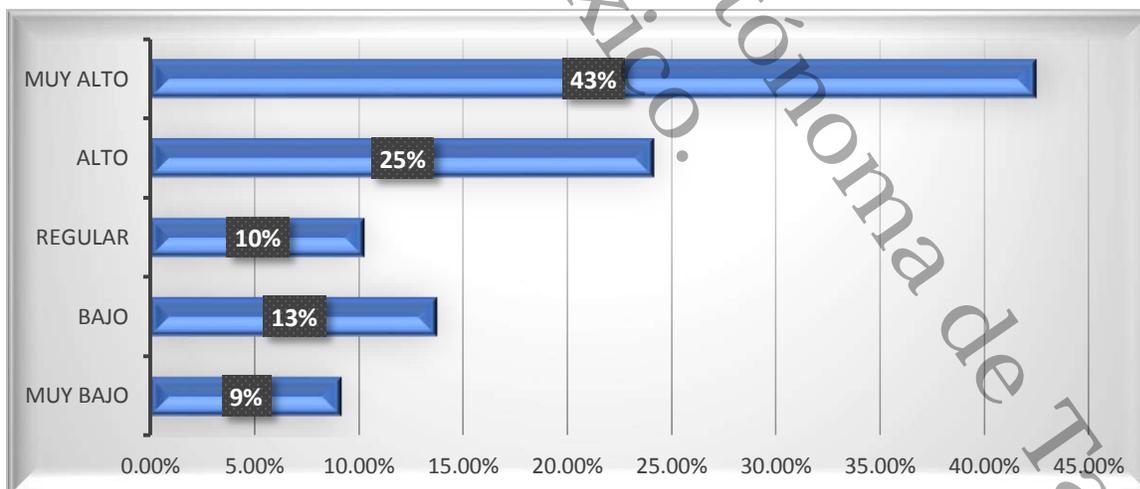


Figura 11. Distribución de porcentajes por el nivel de satisfacción en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Los resultados de la satisfacción laboral están representados por un 42% y 25%, calificándolo como muy alto y alto, respectivamente. En tanto un 10% como regular, 13% bajo y sólo 9% muy bajo.

¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?

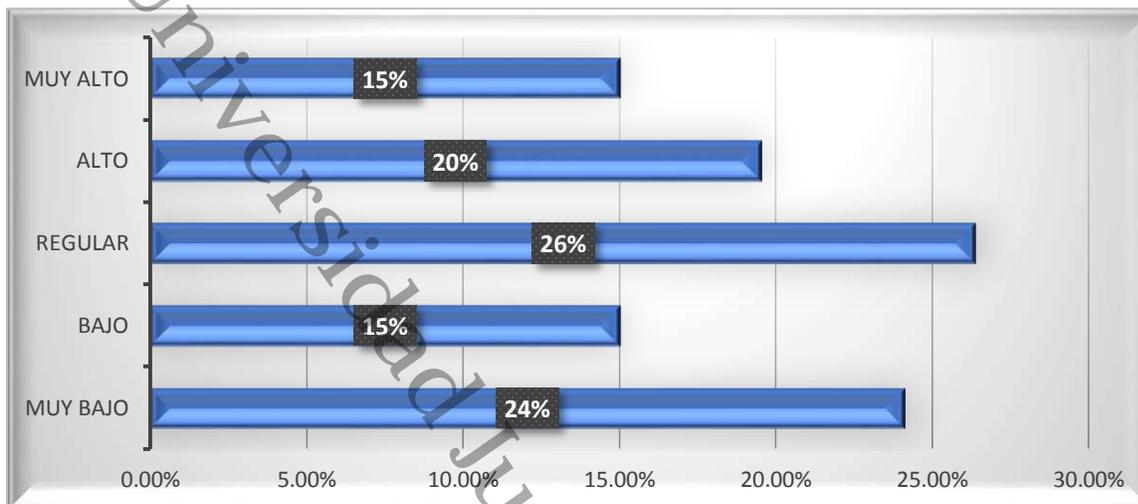


Figura 12. Distribución de porcentajes por el nivel de identidad con la organización
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a su nivel de identificación con la organización, están representados por porcentajes de bajo y muy bajo sumando el 39%. Los porcentajes de muy alto y alto suman el 35%, por lo que el 26% lo cataloga en términos medios como regular.

¿Si pudiera dejar la organización por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la institución?

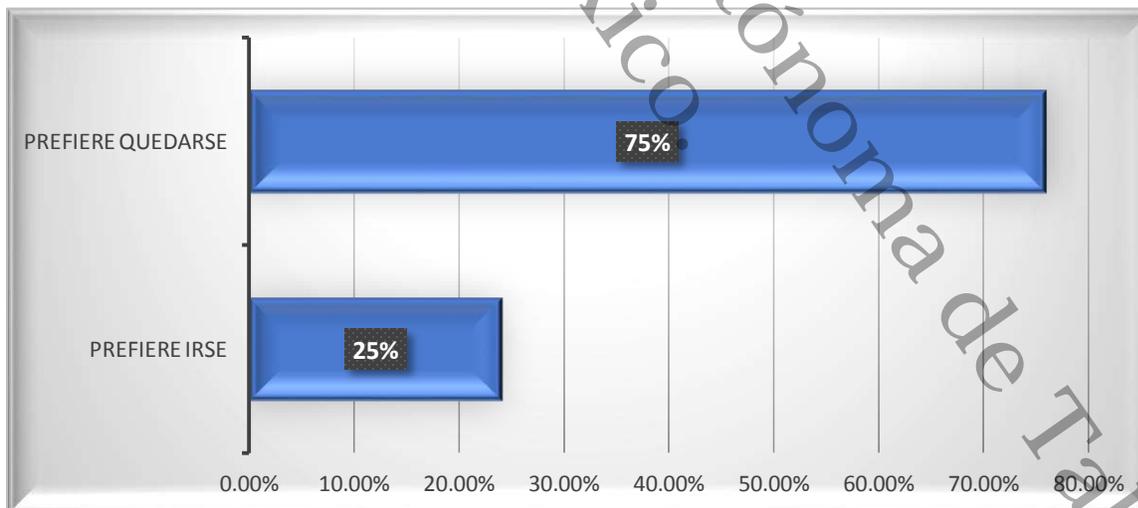


Figura 13. Distribución de porcentajes por el grado de abandono del hospital por otro trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 75% prefiere quedarse laborando para la misma institución, en igualdad de sueldos y condiciones similares, en comparación con sólo un 25% que no dudarían en cambiarse de trabajo.

Condiciones ambientales

¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

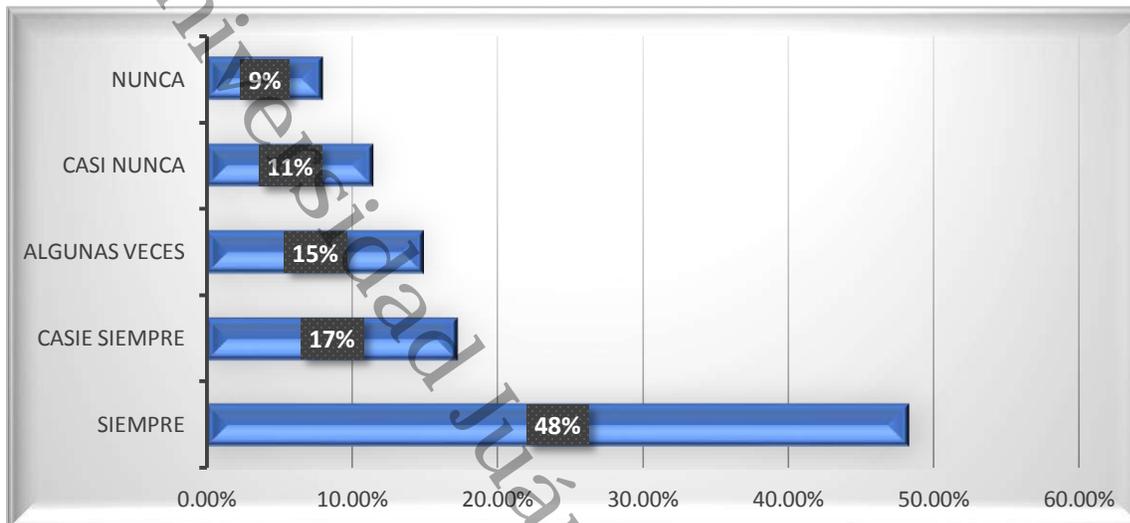


Figura 14. Distribución de porcentajes por el grado de confort en el trabajo

Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 49% se sienten siempre cómodos con su trabajo, un 17% casi siempre lo está, estos dos son puntos muy favorables con un 65%, en contraposición de algunas veces, casi nunca y nunca que uniéndolos da un resultado de un 35%.

¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?

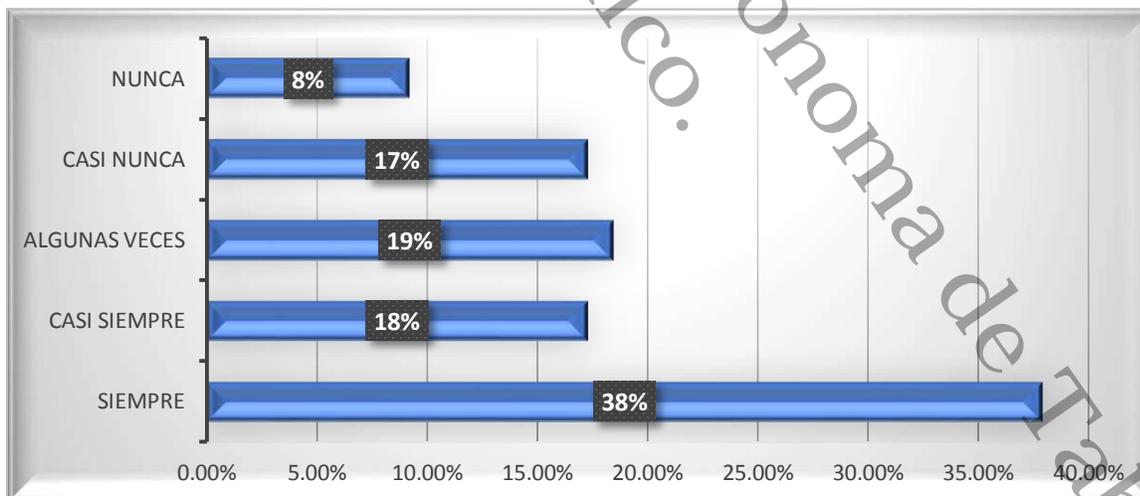


Figura 15. Distribución de porcentajes por la adecuada temperatura en el lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a la temperatura el 38% siempre la considera adecuada, un 18% lo considera casi siempre, significando que en la suma de ambos porcentajes la temperatura se percibe adecuada, ya que algunas veces, casi nunca y nunca, sumados conforman el 44%.

¿El nivel de ruido es soportable?

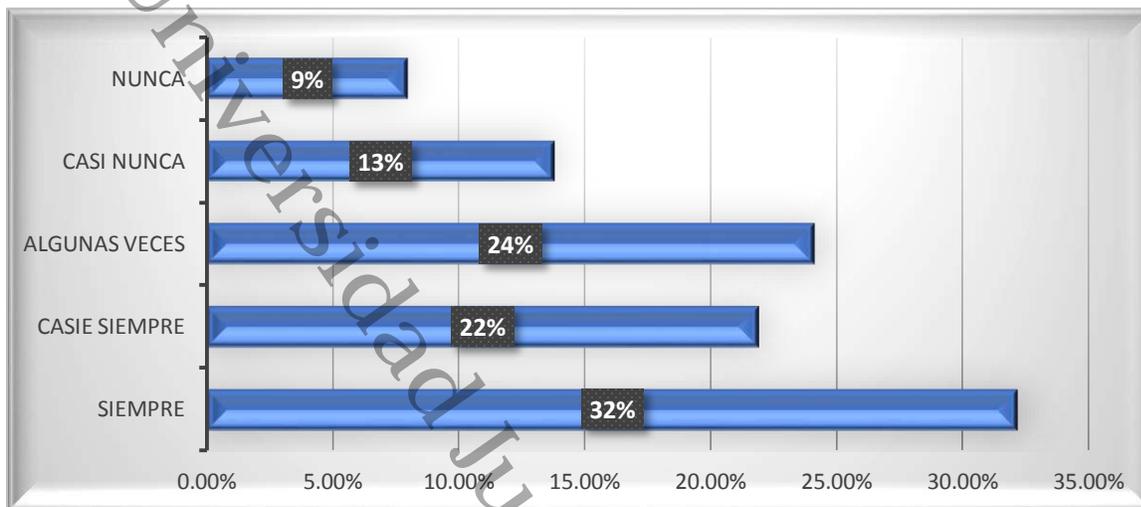


Figura 16. Distribución de porcentajes por el nivel de ruido en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto al ruido soportable, con el siempre y casi siempre se obtiene un 54% favorable, respecto a algunas veces, casi nunca y nunca que da como resultado un 46%.

¿La higiene que presenta el hospital es impecable?

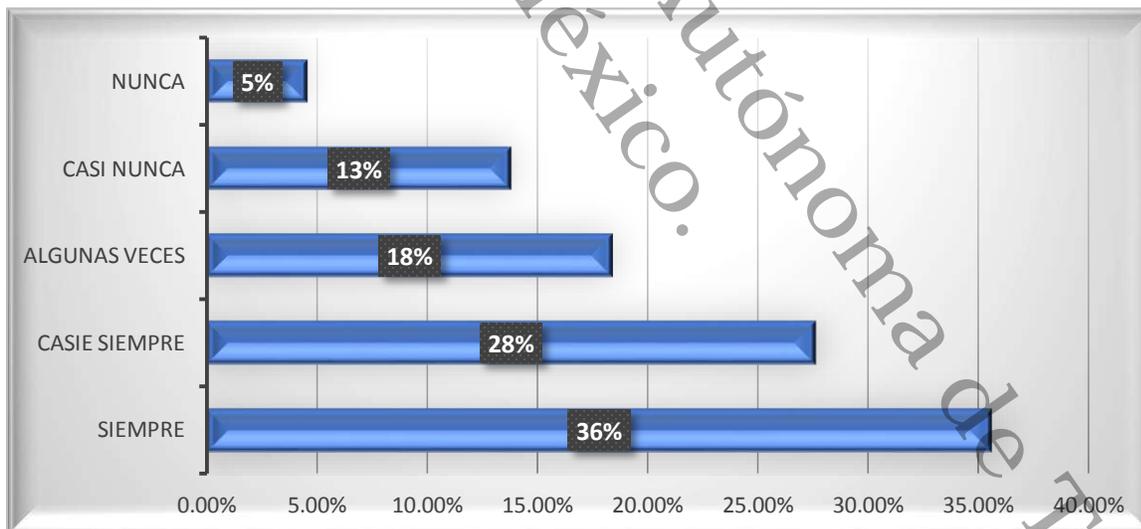


Figura 17. Distribución de porcentajes por el nivel de higiene en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

36% manifiesta que, siempre, es impecable la higiene, y el 28% apoya con el casi siempre; en cuanto a algunas veces un 18% casi nunca 13% y nunca un 5%.

¿Cómo considera la iluminación en el hospital?

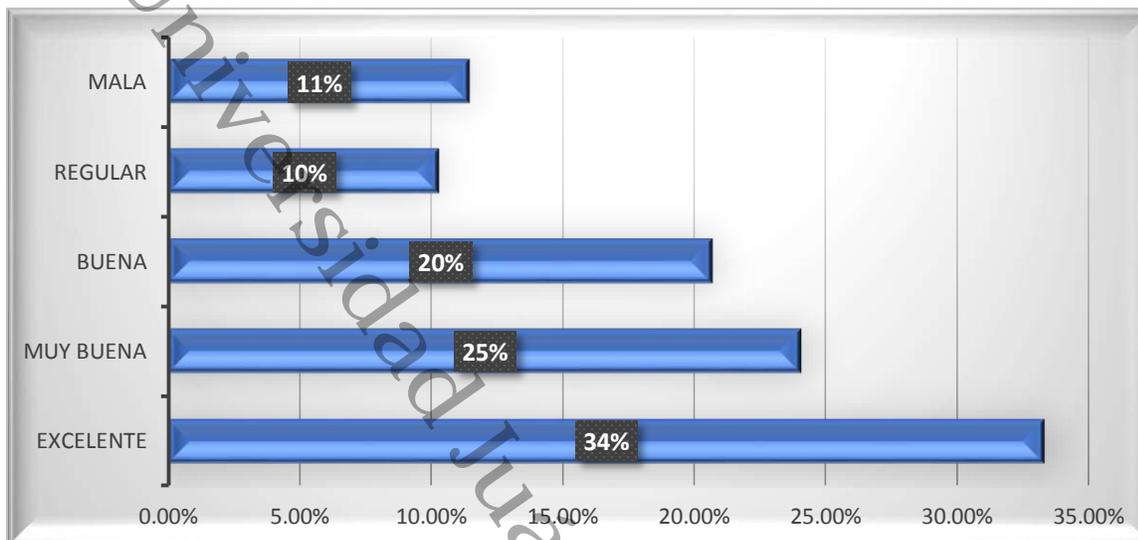


Figura 18. Distribución de porcentajes por el grado de iluminación en el hospital
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

La iluminación en el hospital es sumamente favorable ya que, entre los niveles de excelente, muy buena, y buena el resultado es de 59% y el de regular y mala es de 21%.

¿Cómo considera el espacio que tiene para la realización de su trabajo?

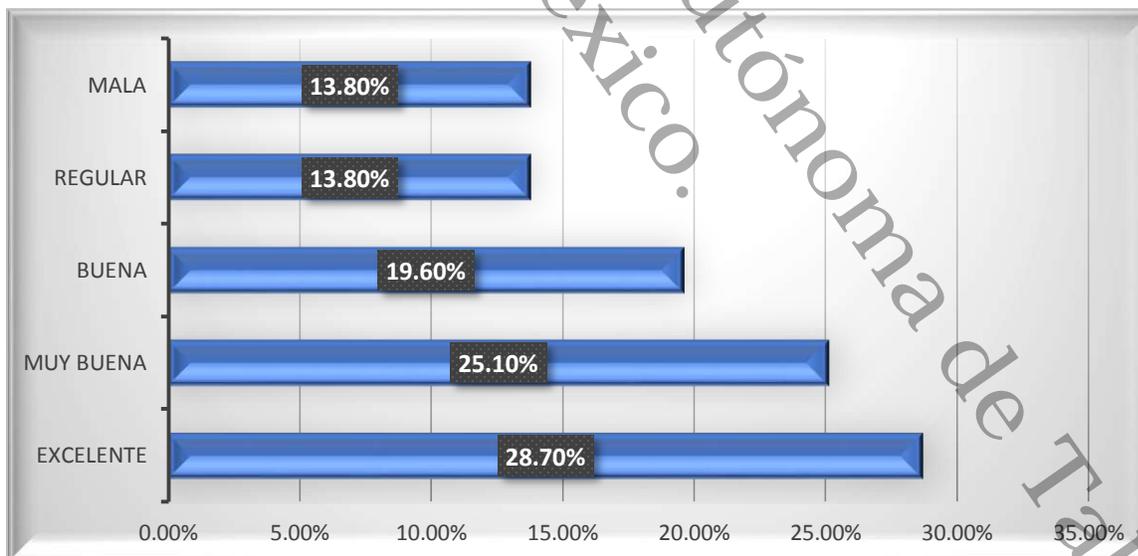


Figura 19. Distribución de porcentajes por el espacio necesario para el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Los espacios para la realización de su trabajo el 29% lo cataloga de excelente, un 25% como muy buena, y el 20% de buena; regular y mala tiene una connotación inferior.

Compañeros de trabajo
La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:

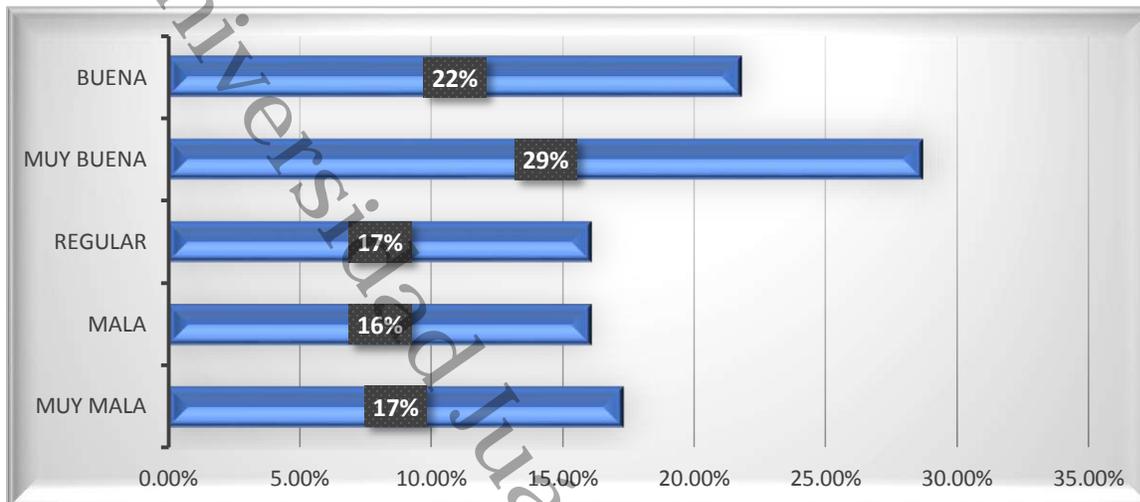


Figura 20. Distribución de porcentajes por el grado de relación entre compañeros
 Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

La relación entre compañeros de trabajo está representada por los siguientes datos: 29% de muy buena, 22% buena, regular 17%, en cambio de mala un 16% mientras que muy mala un 17%.

¿En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

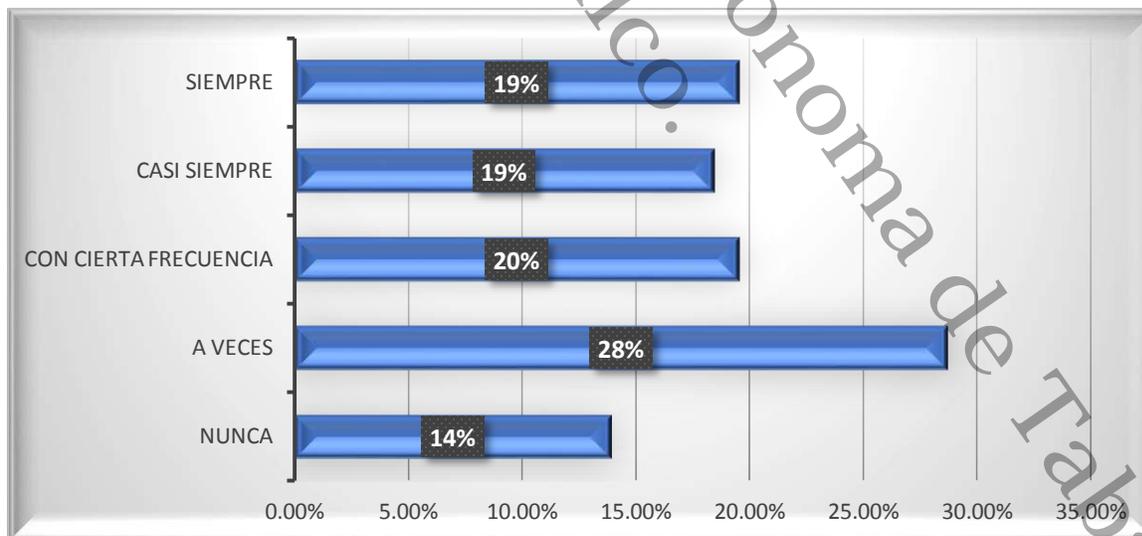


Figura 21. Distribución de porcentajes por el nivel de trabajo en equipo
 Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

19% fomenta y desarrolla siempre, el trabajo en equipo; casi siempre con 19%, cierta frecuencia 20%, a veces 28% y nunca 14%, siendo favorable el trabajar en equipo.

¿Se lleva usted bien con sus compañeros?

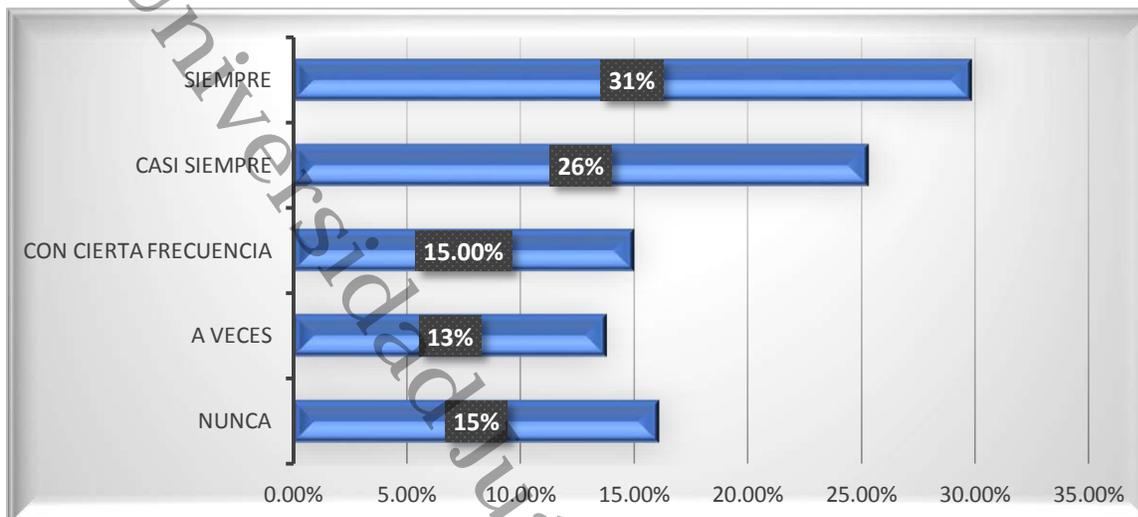


Figura 22. Distribución de porcentajes por el grado de amistad entre compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Llevarse bien con sus compañeros de trabajo, un 31% lo manifiesta como: siempre, 26% de casi siempre, 15% con cierta frecuencia; el a veces y nunca suman un 28%.

¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró a laborar?

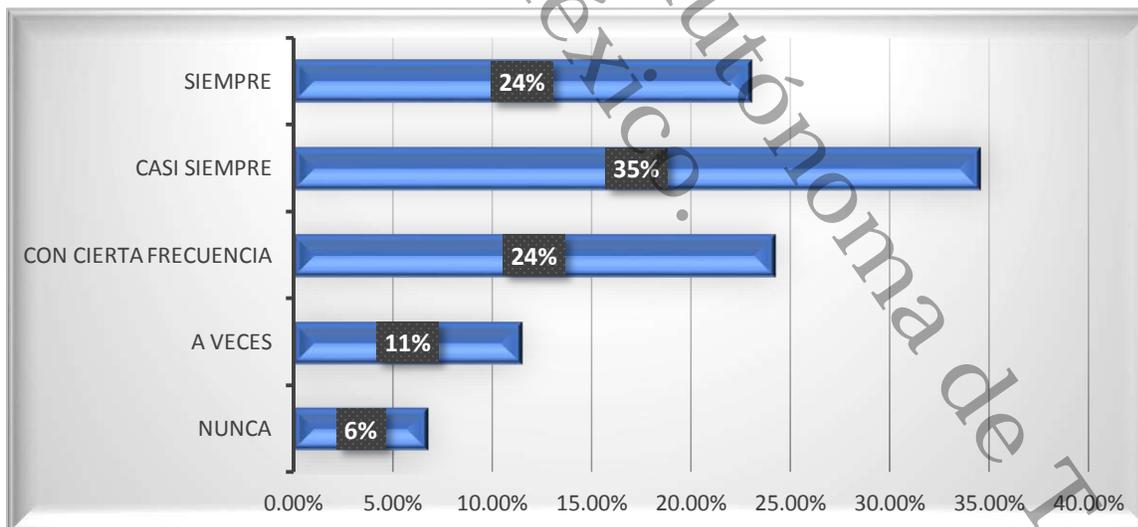


Figura 23. Distribución de porcentajes por el nivel de apoyo entre compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El apoyo recibido al ingresar al trabajo entre las categorías de siempre, casi siempre y con cierta frecuencia arroja un porcentaje del 83% favorable, en relación al 17% de a veces y nunca.

¿Si dejase la institución, lo sentiría por sus compañeros de trabajo?

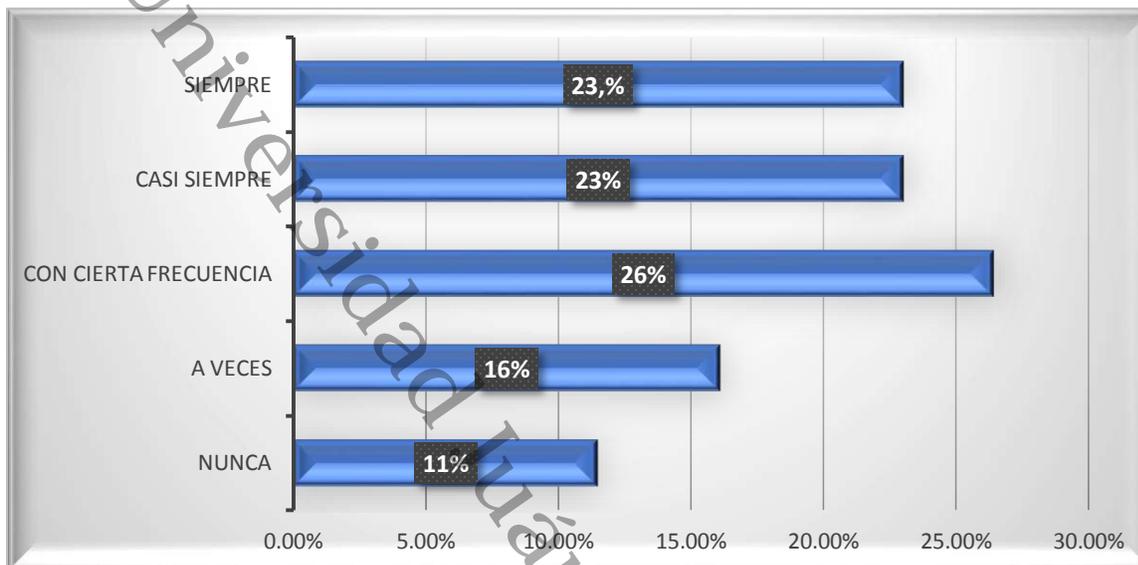


Figura 24. distribución de porcentajes por el grado de identidad con la empresa y sus compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En relación a esta interrogante, el siempre y casi siempre, tienen similitud en el porcentaje con un 23% cada uno, con cierta frecuencia es 26% con esto se logra un resultado positivo, en contraste con el 17% y casi nunca con un 11%.

¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?

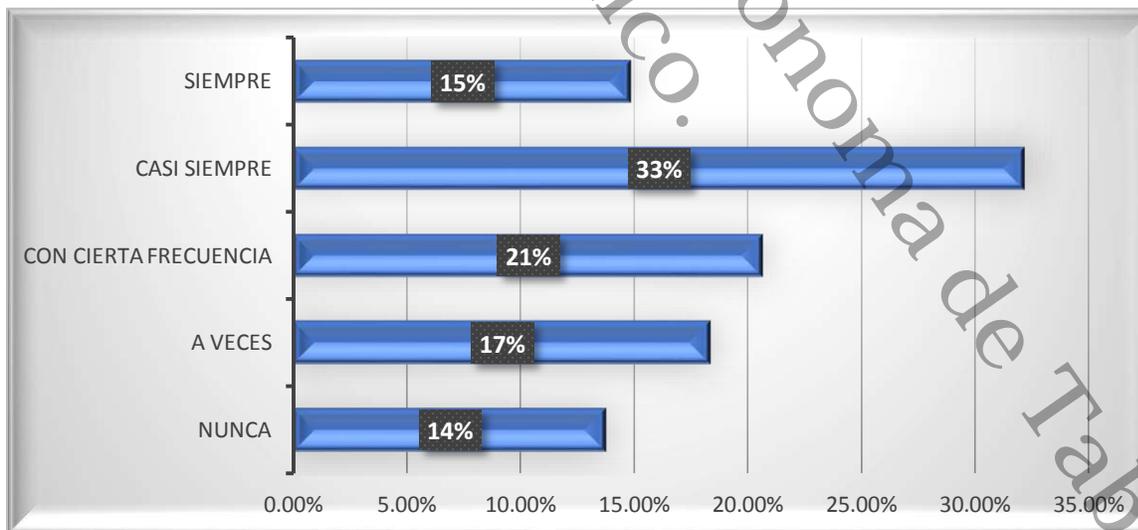


Figura 25. Distribución de porcentajes por el grado de unidad entre compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En torno al llevarse bien y estar unidos, el 15% afirma que siempre, el 33% casi siempre, 21% con cierta frecuencia, significando con esto que sí lo están; mientras que en el a veces un 17% y nunca un 14%.

El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es:

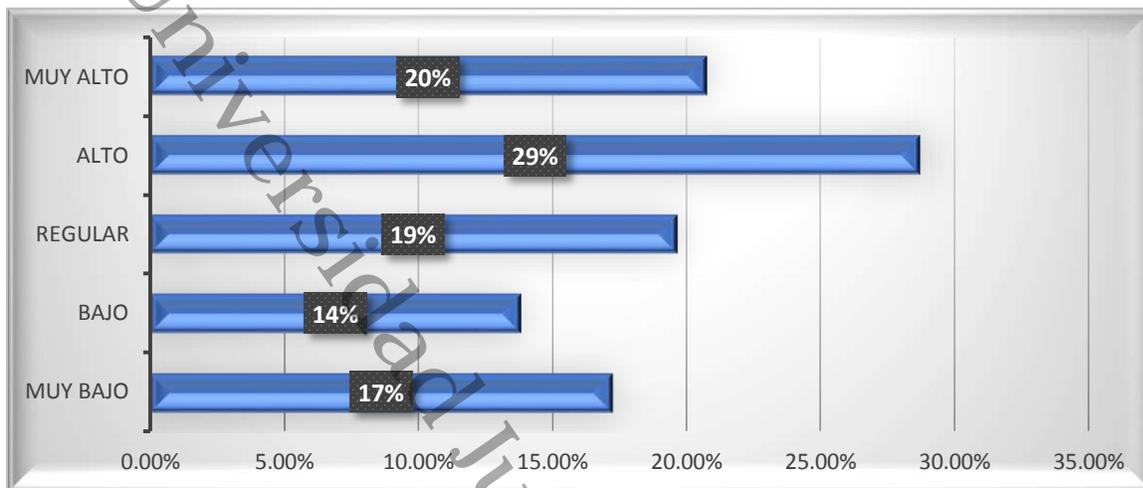


Figura 26. Distribución de porcentajes por el nivel de compromiso entre compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Respecto al compromiso de apoyo al trabajo de los demás en la organización, el 20% lo considera muy alto, un 29% de alto, 19% de regular, mientras que un 15% lo estima como bajo y finalmente un 17% como muy bajo.

Jefes y superiores

Los jefes en el hospital se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal:

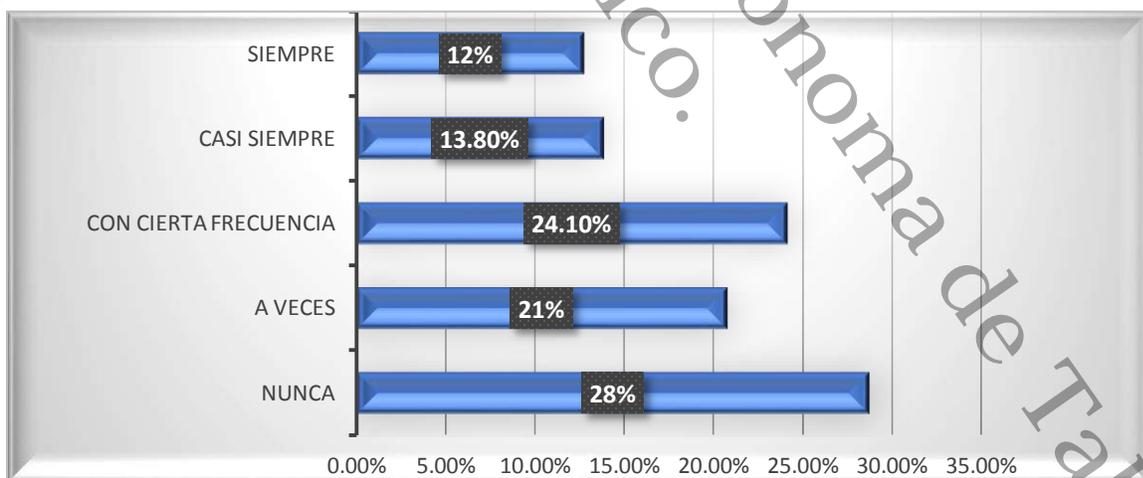


Figura 27. Distribución de porcentajes por el nivel de motivación en el personal
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a siempre, casi siempre y con cierta frecuencia, estos tres suman un 51% en comparación con el de a veces y casi nunca que entre estos ellos da un resultado de 49%.

Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

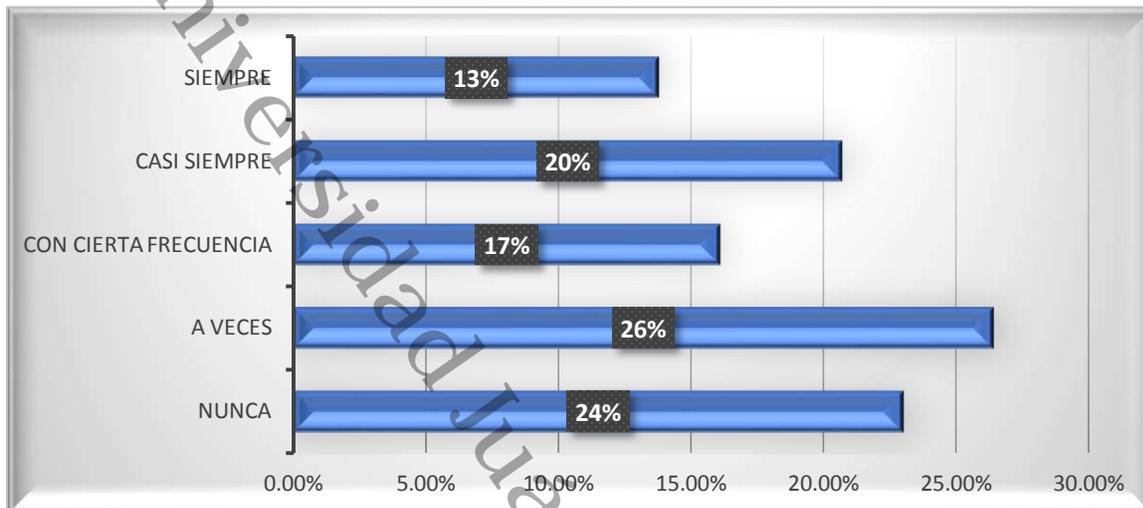


Figura 28. Distribución de porcentajes por la actitud de los jefes hacia los empleados
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En relación a esta interrogante destaca el hecho de que una vez más los rubros de siempre, casi siempre y con cierta frecuencia suman un 50% y el otro 50% lo obtienen los aspectos negativos como son: a veces y nunca.

¿Su jefe o superiores le tratan con amabilidad?

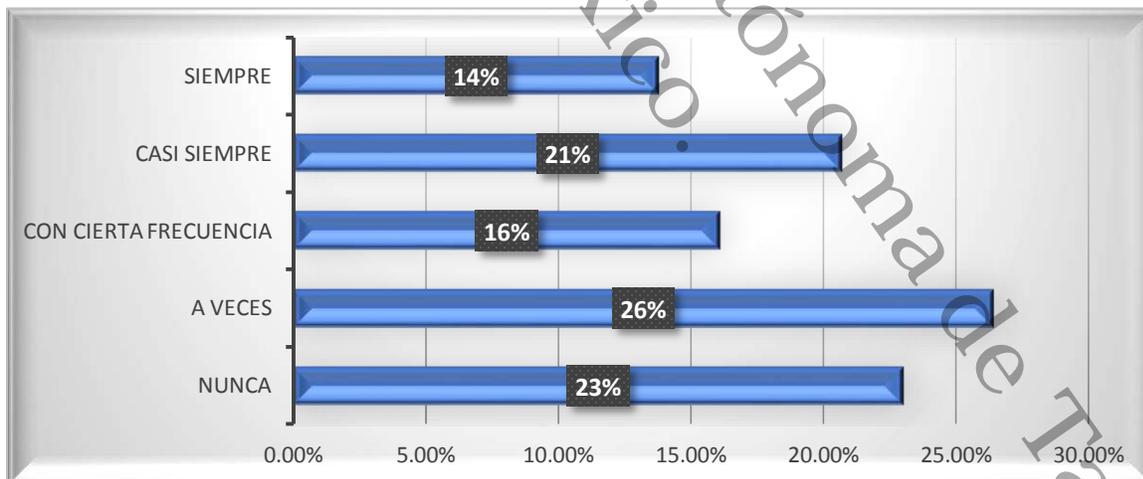


Figura 29. Distribución de porcentajes por el grado de amabilidad de los jefes o superiores
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Respecto al trato de amabilidad que deben otorgar los jefes o superiores las respuestas de siempre, casi siempre y con cierta frecuencia los tres juntos acumulan sólo un 51% en comparación de los dos negativos que sólo ellos alcanzan el 49%.

¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?

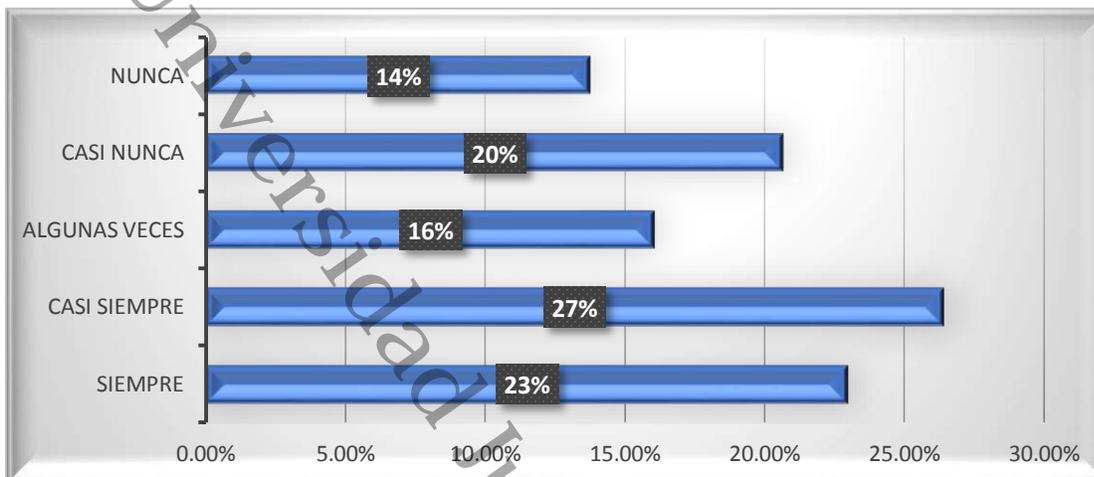


Figura 30. Distribución de porcentajes por el nivel de exigencia de los jefes
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En esta gráfica se observa que el nivel de exigencia por parte del jefe hacia sus colaboradores no es favorable, ya que entre las respuestas de siempre y casi siempre obtiene un 50% similar a lo contrario de algunas veces, casi nunca y nunca que aparecen también con un 50%.

¿Considera que su jefe es participativo?

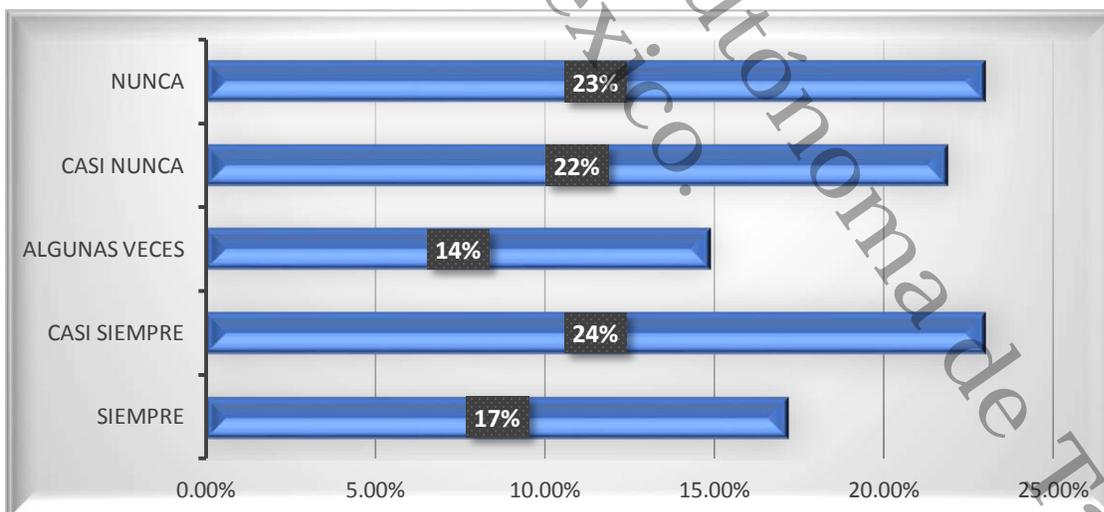


Figura 31. Distribución de porcentajes por el nivel de participación de los jefes
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En la gráfica se observa que el 17% afirman siempre, 24% casi siempre, 14% algunas veces, sumando estas 3 respuestas aporta un porcentaje del 55%; pero el 23% consideran que casi nunca y el 22% que nunca, sumadas estas dan 45%.

¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?

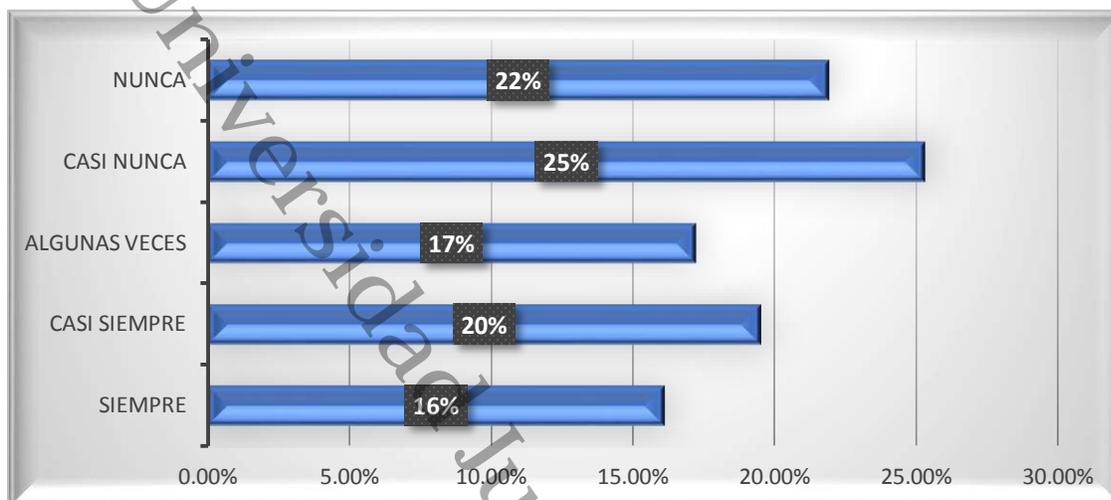


Figura 32. Distribución de porcentajes por grado de trabajo entre jefes y subordinados
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a trabajar en equipo con el jefe y compañeros de trabajo, respondieron de la siguiente manera: en siempre, respondió el 22%; casi siempre, 20%; algunas veces 17%; en casi nunca y nunca fue un porcentaje del 41%.

¿Considera que tiene usted un jefe justo?

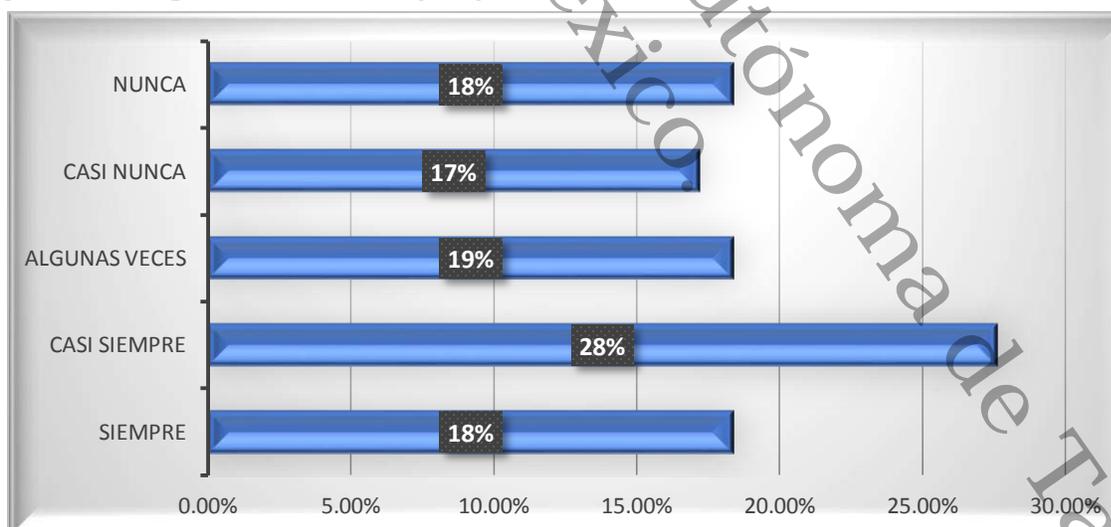


Figura 33. Distribución de porcentajes por un jefe justo en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 18% siempre lo considera, casi siempre un 28%, algunas veces 19%, casi nunca 17% y nunca 18%. Considerando estos datos, un 46% lo aprueba como justo y el 54% no lo considera así.

¿Los jefes reconocen y valoran su trabajo?

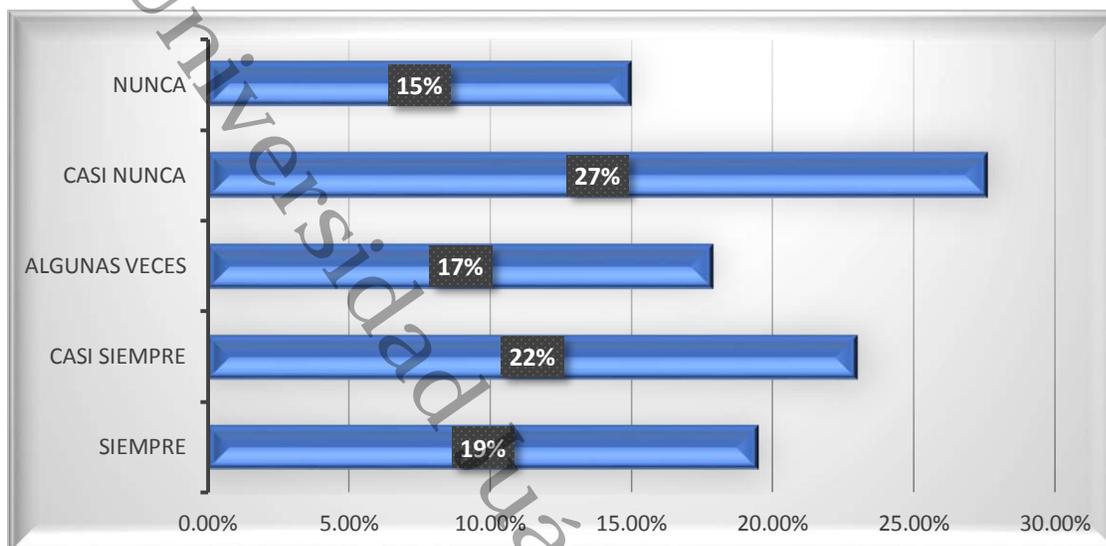


Figura 34. Distribución de porcentajes por el reconocimiento y valor en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 19% aseguran que sí, 22% casi siempre, 17% que algunas veces, 27% casi nunca y 15% nunca. Con estos datos un 41% aseguran ser reconocidos y valorados en su trabajo, sin embargo, el 59% no le es favorable.

¿Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades?

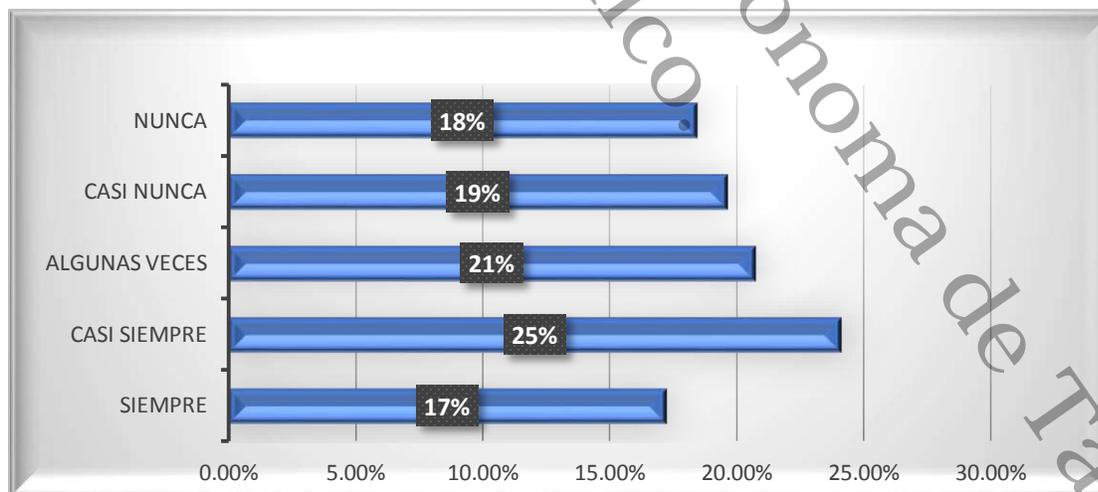


Figura 35. Distribución de porcentajes por el grado de apoyo del jefe a la resolución de problemas
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Sumando los factores favorables de siempre y casi siempre suman un 42% en contraposición de lo desfavorable que es el 58% donde es nulo el apoyo de parte de los jefes en dificultades de los subordinados.

¿Mi jefe me respalda frente a sus superiores?

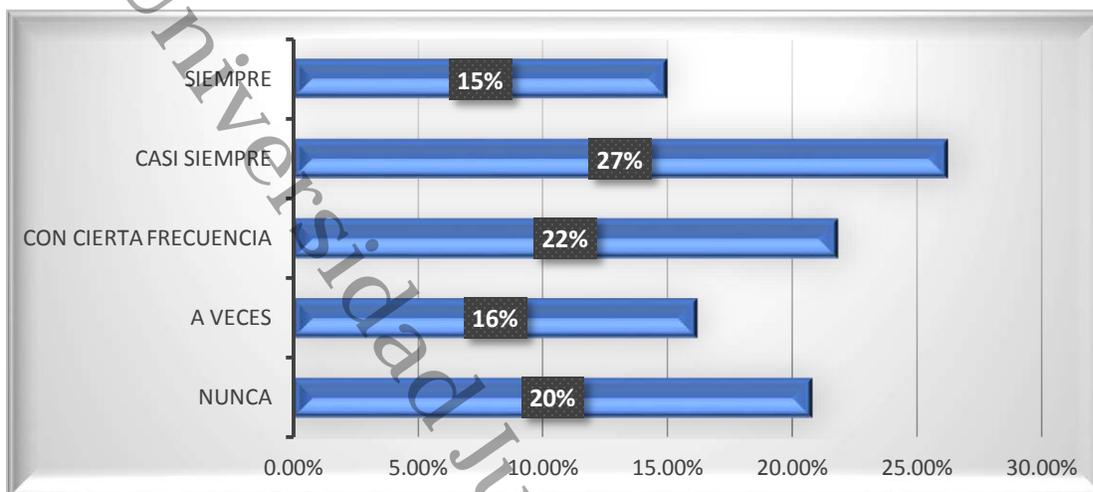


Figura 36. Distribución de porcentajes por el nivel de respaldo de sus jefes ante superiores
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a si su jefe lo respalda frente sus superiores, 15% mencionan siempre, 27% casi siempre y con cierta frecuencia 22%, dando un 64% en estos 3 rubros; sin embargo, en a veces un 16% y nunca un 20% que en estos 2 últimos da un 36%.

¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?

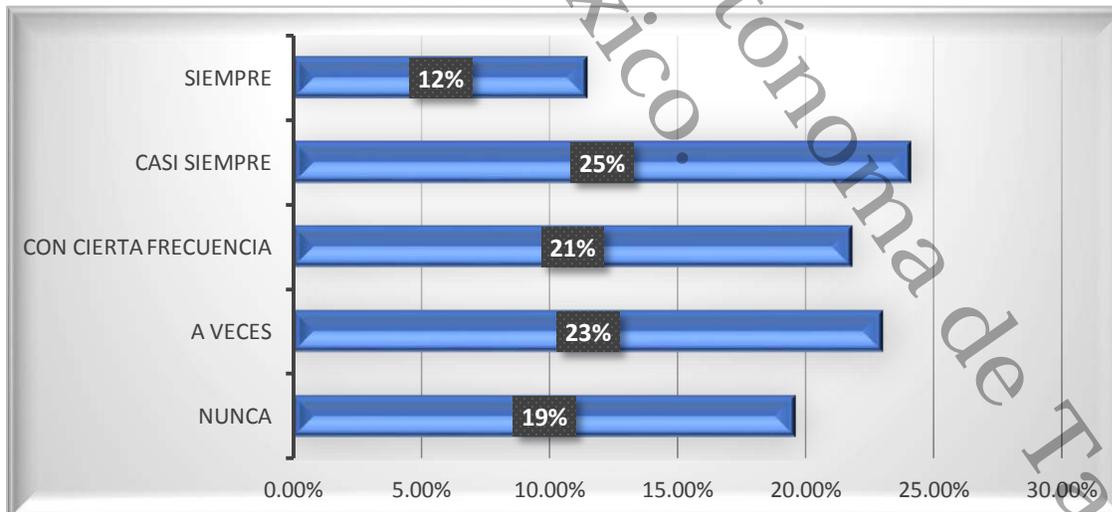


Figura 37. Distribución de porcentajes por el nivel de autonomía para tomar decisiones
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Cabe destacar que, en esta interrogante, y sumadas las respuestas de siempre, casi siempre y con cierta frecuencia, integran un 58% los cuales consideran que se les otorga autonomía, en contraste con el 42% que reconoce lo contrario.

¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?

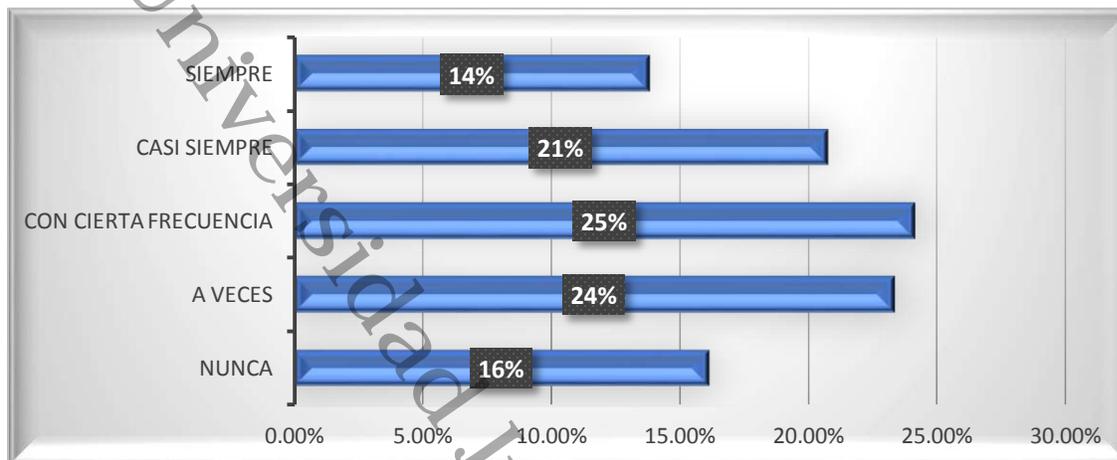


Figura 38. Distribución de porcentajes por el nivel de información para la realización del trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 14% responde que siempre y el 21% casi siempre, aunado el con cierta frecuencia que es 25%, el a veces y nunca representan un 40%.

¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?

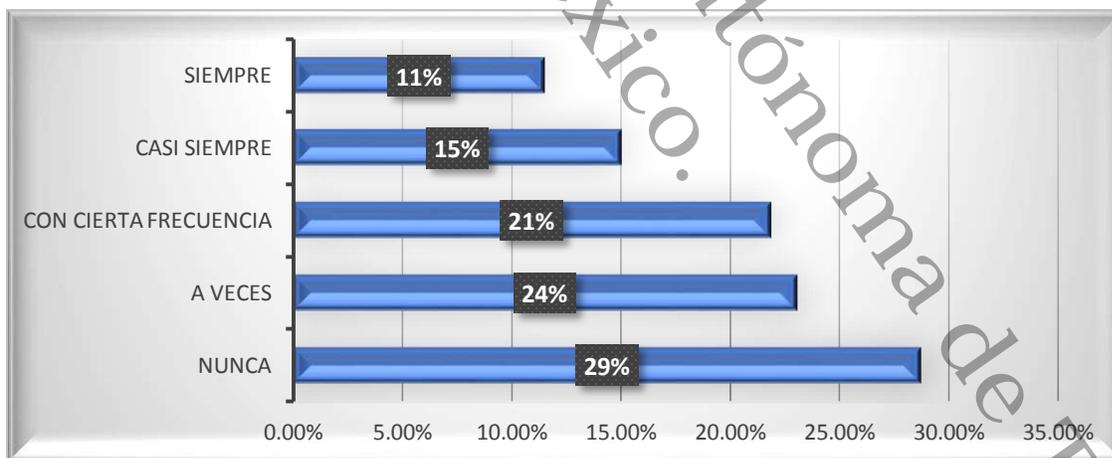


Figura 39. Distribución de porcentajes por el nivel de retroalimentación en el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Sólo un 11% responde a siempre, 15% casi siempre y 21% con cierta frecuencia en la retroalimentación que los jefes deben otorgar en la evaluación del desempeño, y si sumamos estos 3 da un resultado de 47%, las respuestas de a veces y nunca representan el 53%.

Puesto de trabajo

¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

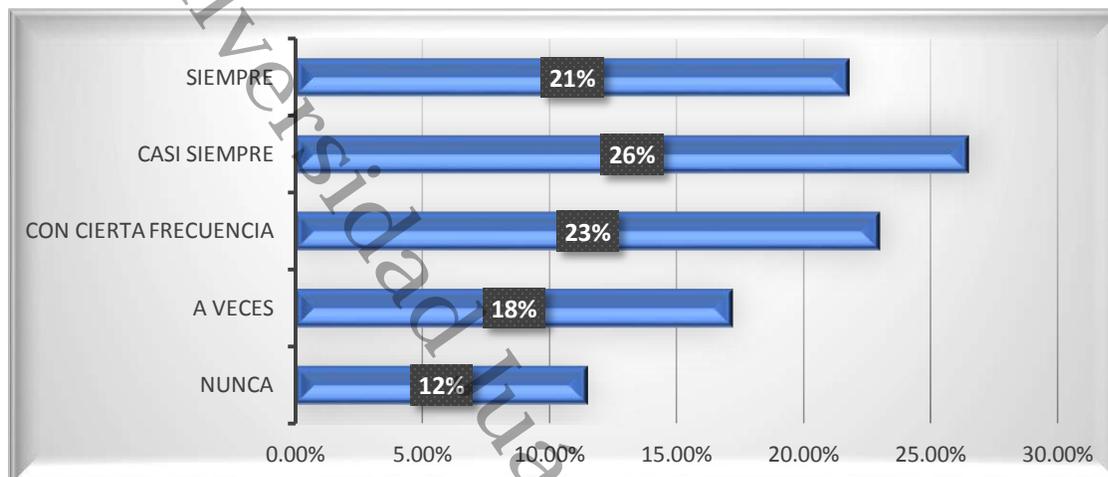


Figura 40. Distribución de porcentajes por el grado de conocimiento de los planes organizacionales
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En este aspecto el 21% asegura que siempre, 26% casi siempre, con cierta frecuencia 23%, pero el 18% dice que a veces, y el 12% que nunca.

¿El puesto que ocupa en el hospital, está en relación con la experiencia que usted posee?

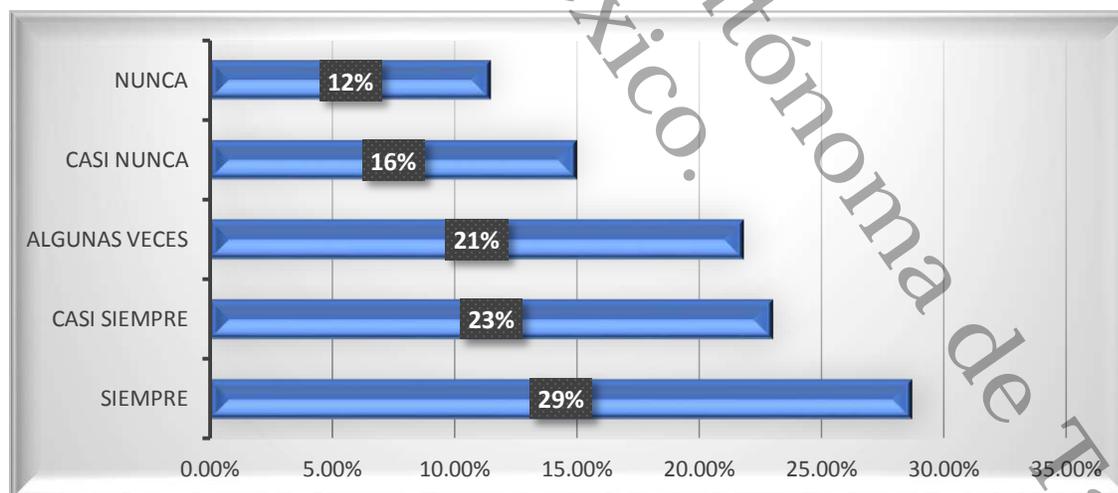


Figura 41. Distribución de porcentajes por el grado de experiencia en el puesto
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 29% lo afirma en siempre, el 23% en casi siempre, entre estos dos rubros suma un 52% favorable, ya que en casi siempre hay un 21% que se ve apropiado; sin embargo, en casi nunca hay sólo un 16% y en nunca 12% que sumados da 28%.

¿Su puesto está en relación con su titulación académica?

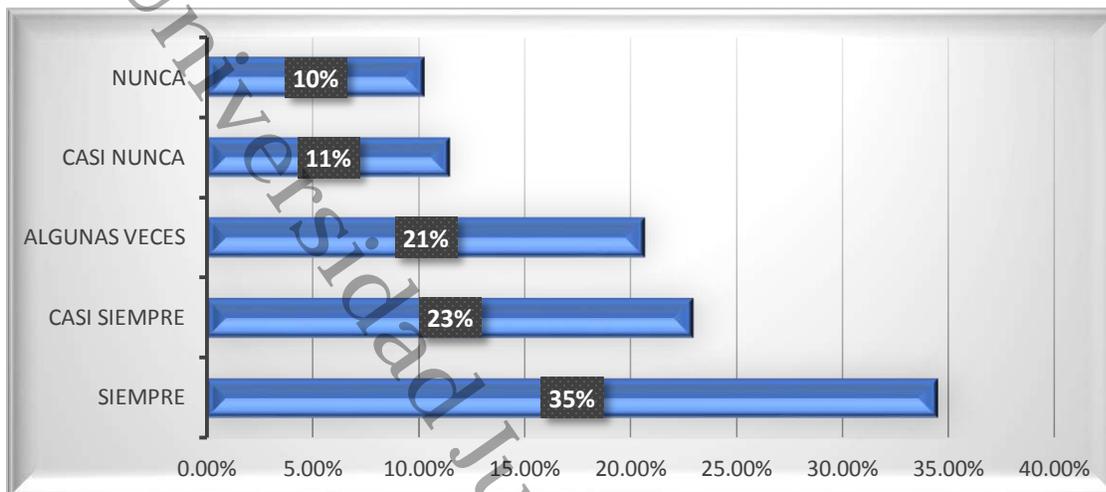


Figura 42. Distribución de porcentajes por la relación del puesto con su nivel académico
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

35% y 23% lo afirman como siempre y casi siempre, un 21% lo considera como algunas veces, y son mínimos los porcentajes de casi nunca y nunca en los que se obtiene entre ellos un 21%.

¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

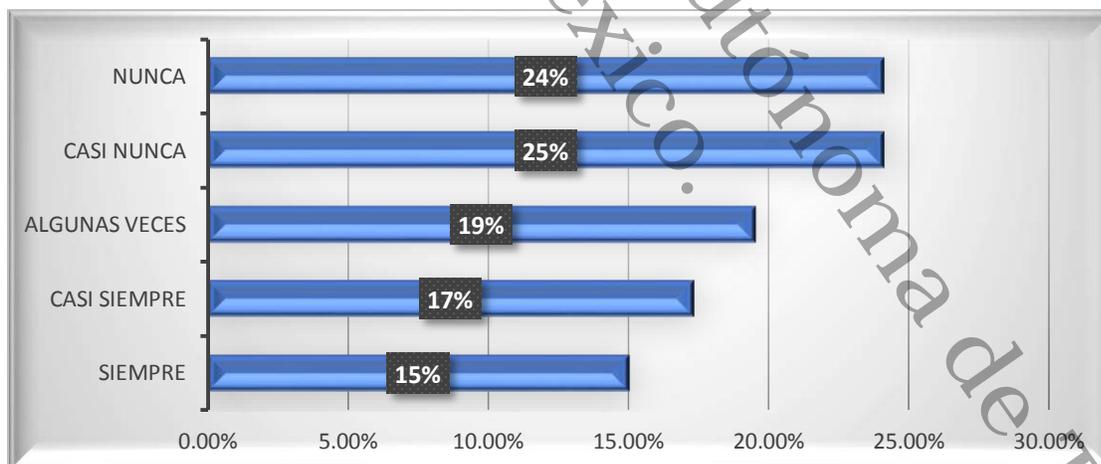


Figura 43. Distribución de porcentajes por el nivel de valoración en el puesto
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El total que da en siempre, casi siempre y algunas veces está representado por un 51%. Asimismo, tenemos un 49%, en el que casi nunca y nunca.

¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo que ocupa en el hospital?

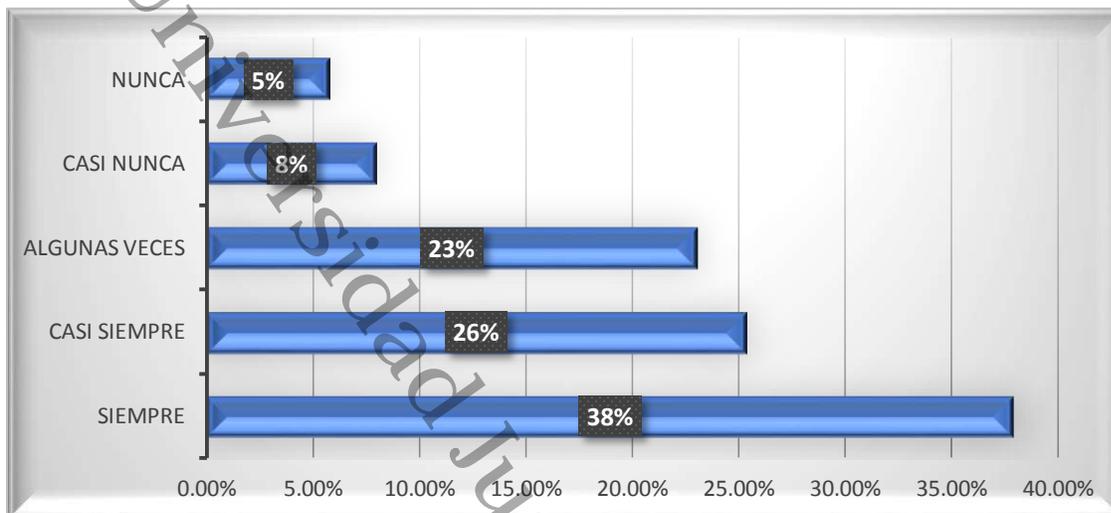


Figura 44. Distribución de porcentajes por el grado de permanencia en el puesto
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

38% manifiesta como respuesta que siempre, y 25% casi siempre, entre ellos da un 64% muy favorable, en casi nunca sólo un 8% y en nunca un mínimo del 5%, los que responden como algunas veces es un 26%.

¿Existen posibilidades reales de ascenso en el hospital?

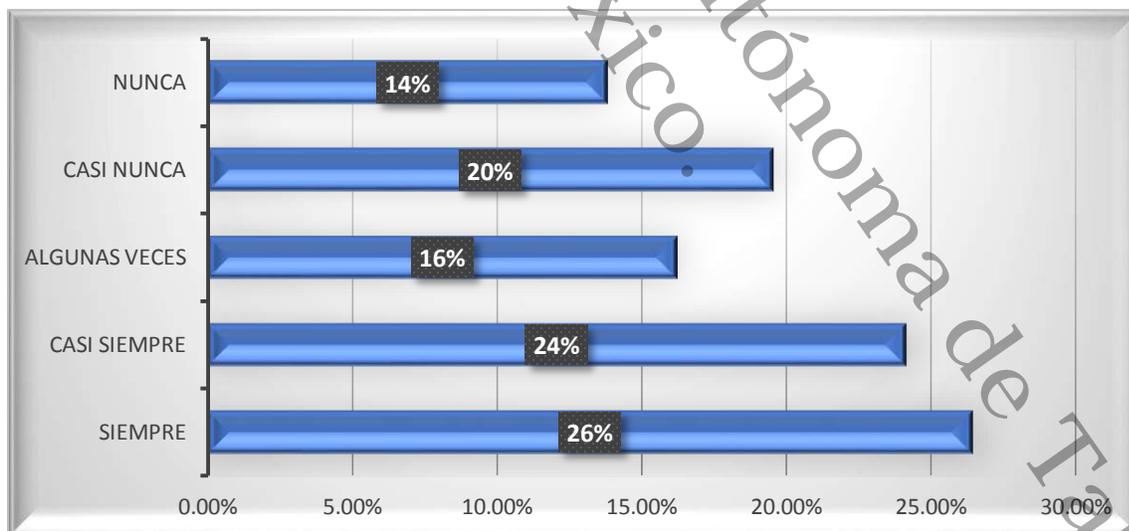


Figura 45. Distribución de porcentajes por las posibilidades de ascenso
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

50% entre siempre y casi siempre así lo perciben, en relación a algunas veces, casi nunca y nunca suman otro 50%.

¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?

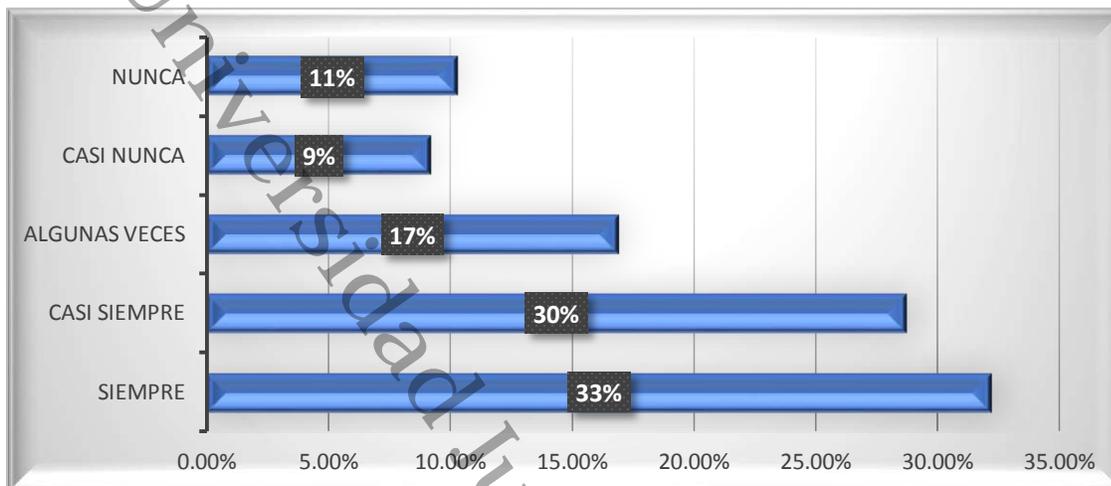


Figura 46. Distribución de porcentajes por el tiempo adecuado para realizar el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Las respuestas para verificar si el tiempo es suficiente para realizar su trabajo, están representadas por un 33% que contesta que siempre, 30% considera que casi siempre, otro grupo contestó algunas veces siendo un 17% y en los parámetros de casi nunca y nunca unidos estos, se obtuvo un mínimo del 20%.

La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es:

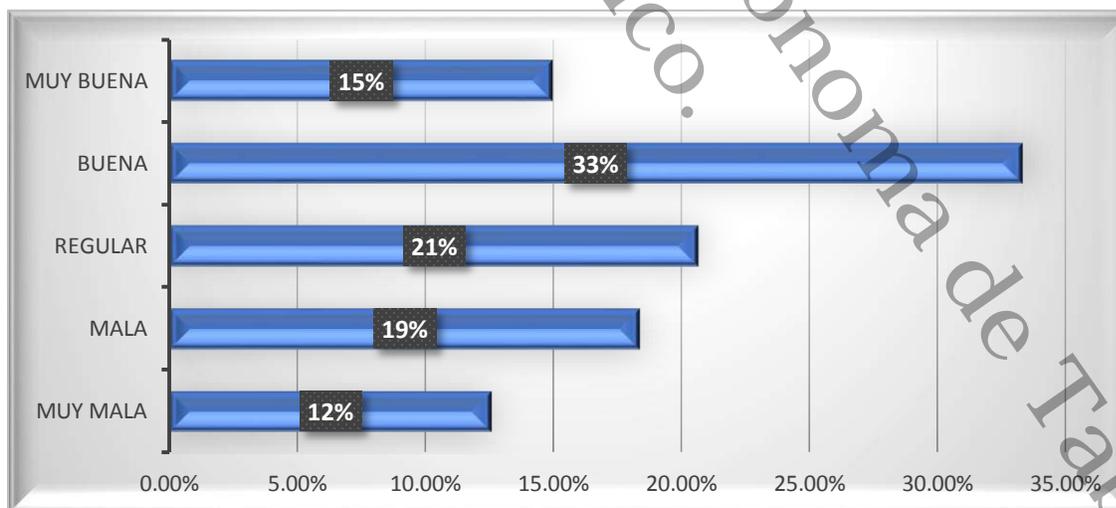


Figura 47. Distribución de porcentajes por el grado de distribución del trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Un 15% considera que la distribución de la carga de trabajo es muy buena, 33% como buena, 21% regular, no así los que respondieron mala 19% y muy mala 12%.

El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es:

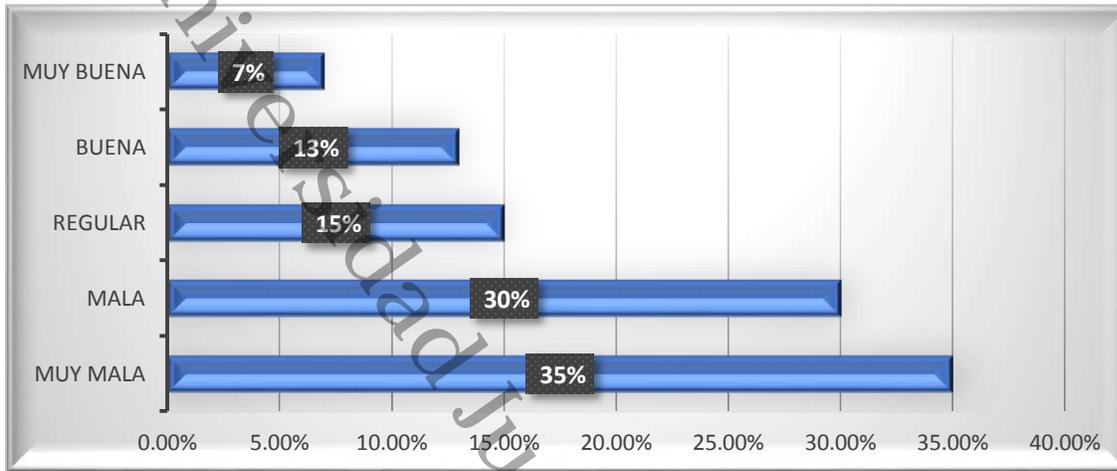


Figura 48. Distribución de porcentajes por el nivel de recursos materiales asignados para el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

La gráfica representa el porcentaje de las respuestas muy buena, buena y regular, las cuales alcanzan el 35%. Asimismo, las respuestas mala y muy mala que conforman el 65%.

¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?

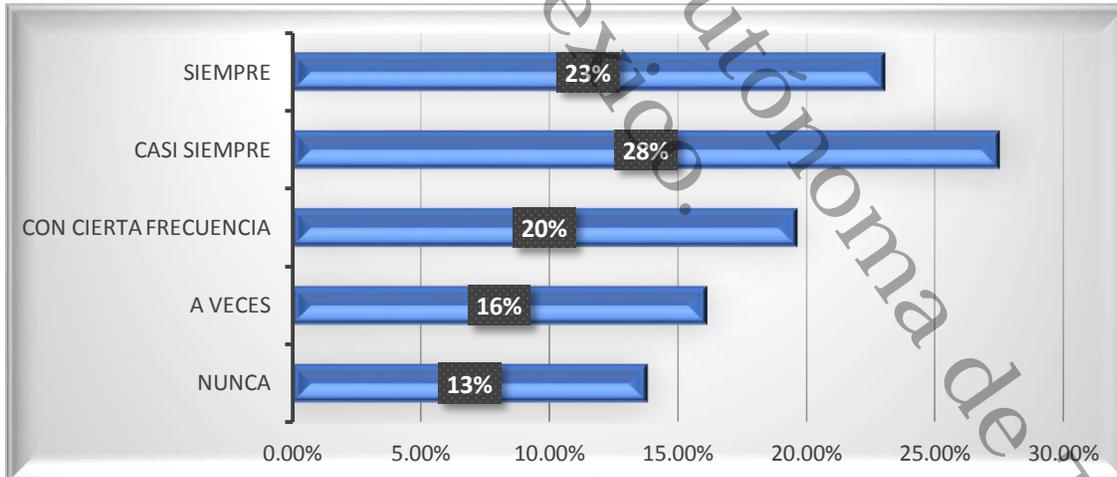


Figura 49. Distribución de porcentajes por el nivel de incumplimiento del trabajo por el tiempo asignado
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

71% es el resultado total de las 3 respuestas de siempre, casi siempre y con cierta frecuencia, en donde manifiestan que el tiempo no es suficiente para completar su trabajo; el nunca que es un 13% son pocos los que consideran que sí les alcanza el tiempo, el 16% a veces considera que no le alcanza el tiempo.

¿En la organización, las funciones de trabajo están claramente definidas?

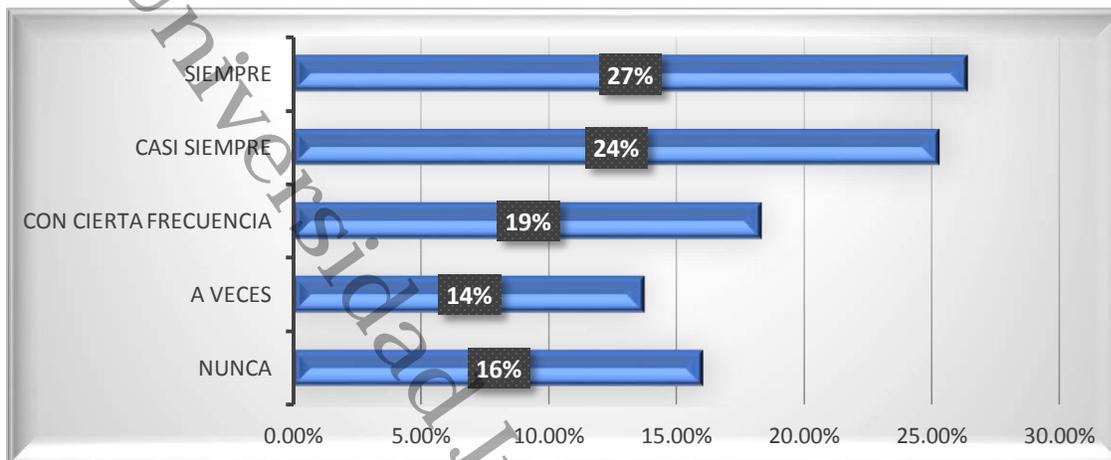


Figura 50. Distribución de porcentajes por el nivel de conocimiento de las funciones
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 21 % afirma que sus funciones están claramente definidas, el 24% también en casi siempre lo manifiesta con el 24%, un 19% con cierta frecuencia; sin embargo, hay un 30% que no considera así, como son el a veces y nunca.

¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?

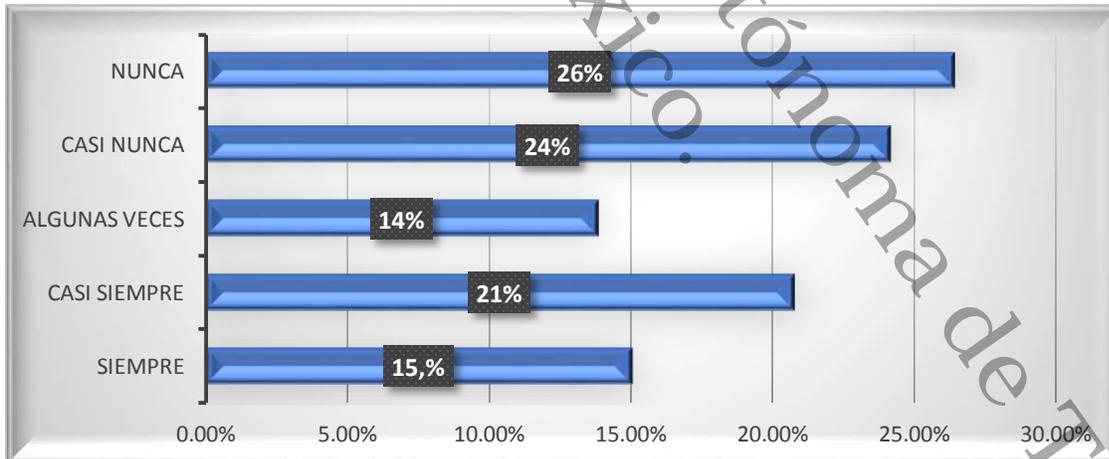


Figura 51. Distribución de porcentajes por el nivel de orientación del trabajo hacia las metas
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto si está de acuerdo en la forma que está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que tiene encomendadas, 15% asegura siempre, 21% casi siempre, 14% algunas veces, es inverosímil, pero en los otros aspectos de casi nunca y nunca igualan a las tres respuestas anteriores con un 50%.

Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es:

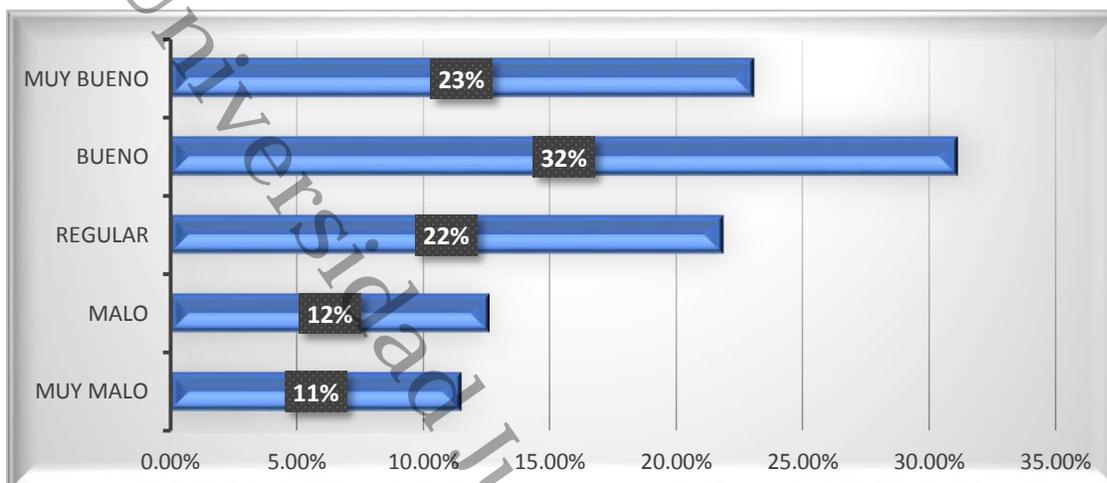


Figura 52. Distribución de porcentajes por el nivel de desempeño
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Respecto al desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es muy bueno con un 23%, bueno 32%, regular 22%, en comparación con un ambiente malo que es de 12% y muy malo de 13%.

Remuneración

¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

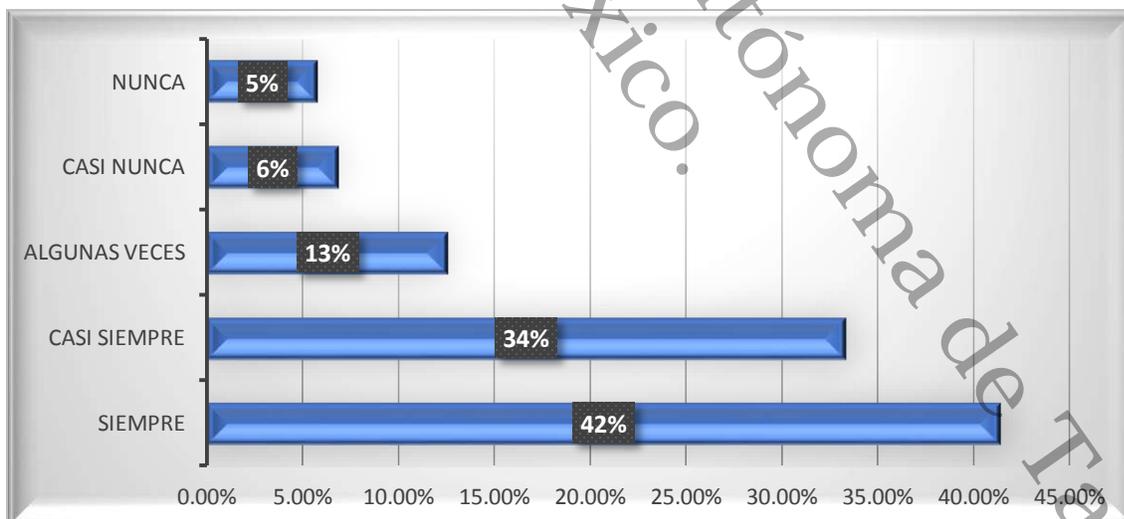


Figura 53. Distribución de porcentajes por el nivel de retribución justo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 42% menciona que siempre, 34% casi siempre, entre estas dos respuestas existe un 76% obteniéndose un resultado muy positivo, en algunas veces 13%, casi nunca un 6% y nunca un 5%.

¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la organización?

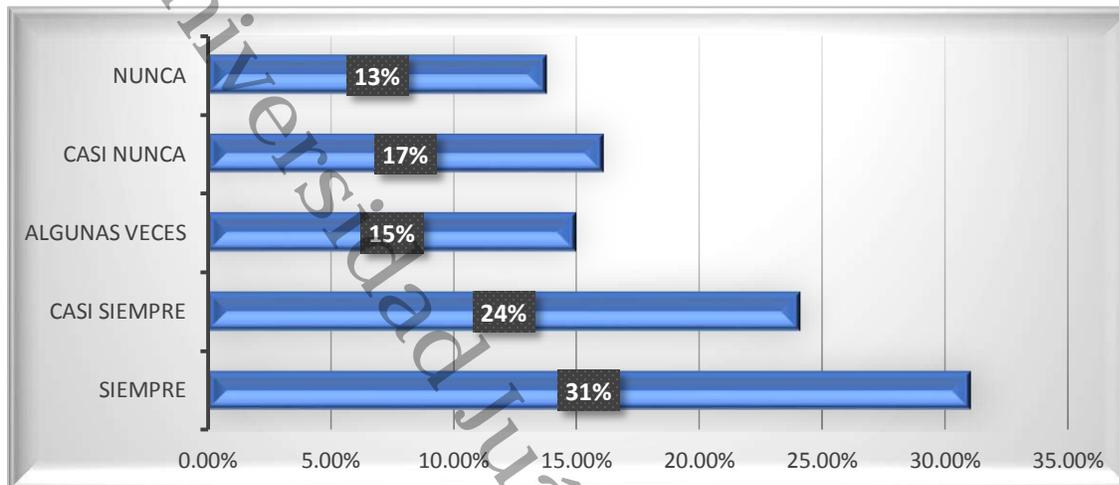


Figura 54. Distribución de porcentajes por el nivel de retribución en comparación con otras empresas
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 31% considera estar siempre su remuneración por encima de la media en su entorno social fuera de la organización, el 24% también así lo considera, y en algunas veces el 15% en casi nunca un 17% y en él nunca un 13%.

¿El hospital otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?

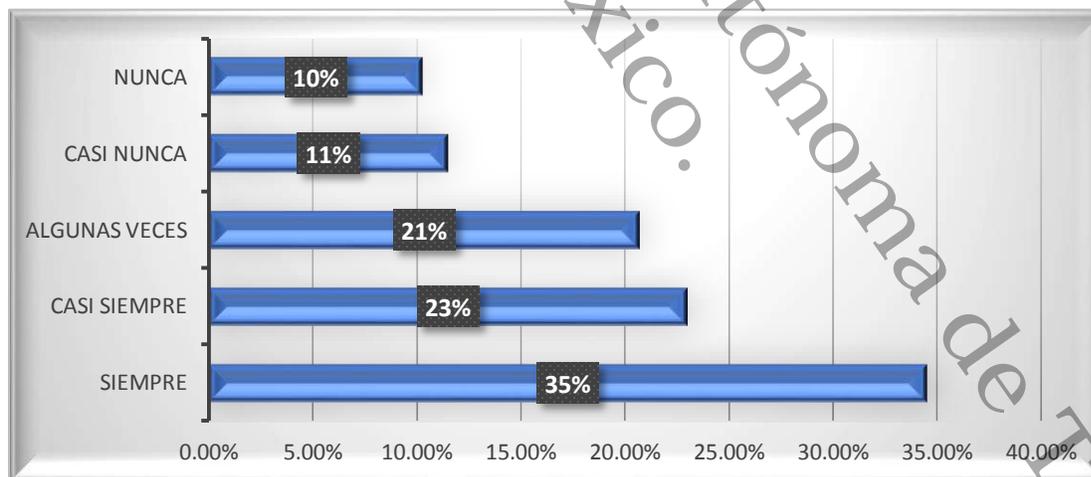


Figura 55. Distribución de porcentajes por el nivel de beneficios de los trabajadores
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Un 35% responde que siempre la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores, 23% casi siempre, algunas veces 21%, y en el casi nunca y nunca da un 21%.

¿Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?

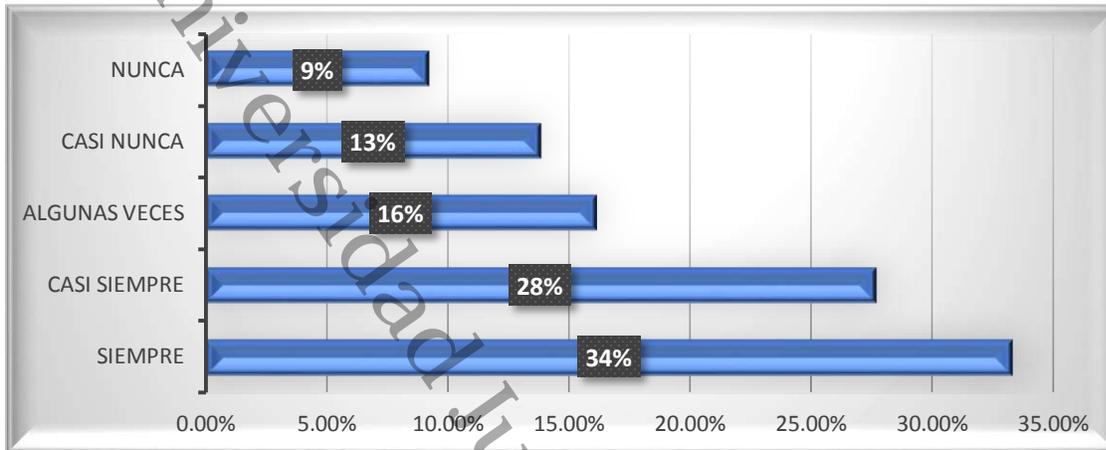


Figura 56. Distribución de porcentajes por la equidad entre la remuneración y el trabajo
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

34% responden que siempre lo que ganan va acorde a las responsabilidades de sus cargos. Asimismo, un 28% afirma que casi siempre, en algunas veces el 16%, y es mínimo el porcentaje en donde el casi nunca y nunca responden con un 22%.

Reconocimiento

¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?

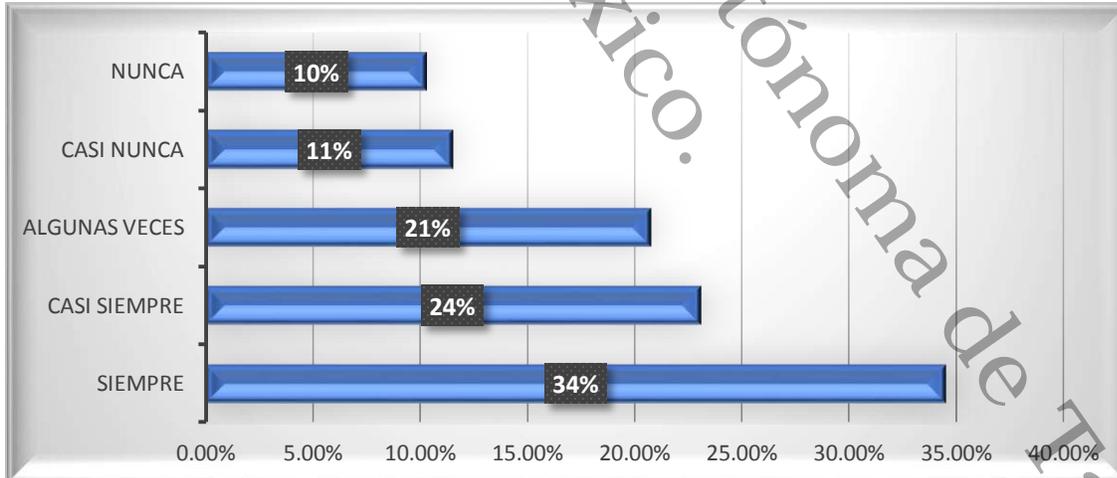


Figura 57. Distribución de porcentajes por el nivel de equidad entre hombre y mujeres
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Entre las 2 primeras respuestas de siempre, y casi siempre se obtiene un resultado del 58% que afirman que existe igualdad entre hombres y mujeres, sin embargo, hay un 21% que mencionan que a veces ocurre, y es menor la cantidad entre casi nunca y nunca donde existe un 21% que menciona que no existe dicha igualdad.

¿Considera que usted realiza un trabajo útil?

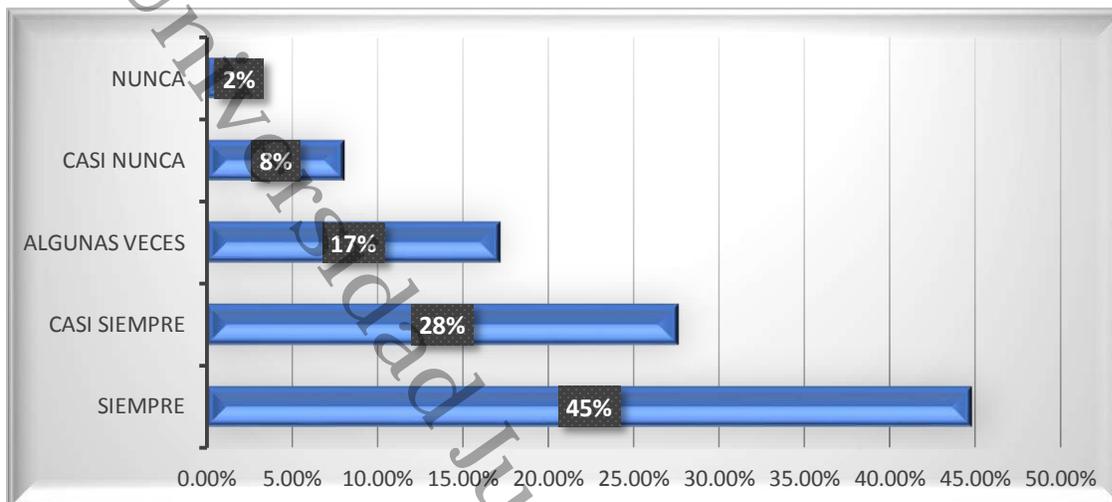


Figura 58. Distribución de porcentajes por el nivel de realización de un trabajo útil
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Un 73% lo considera siempre y casi siempre como útil, 17% lo considera algunas veces útil, y sólo un 25% como no útil.

¿Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?

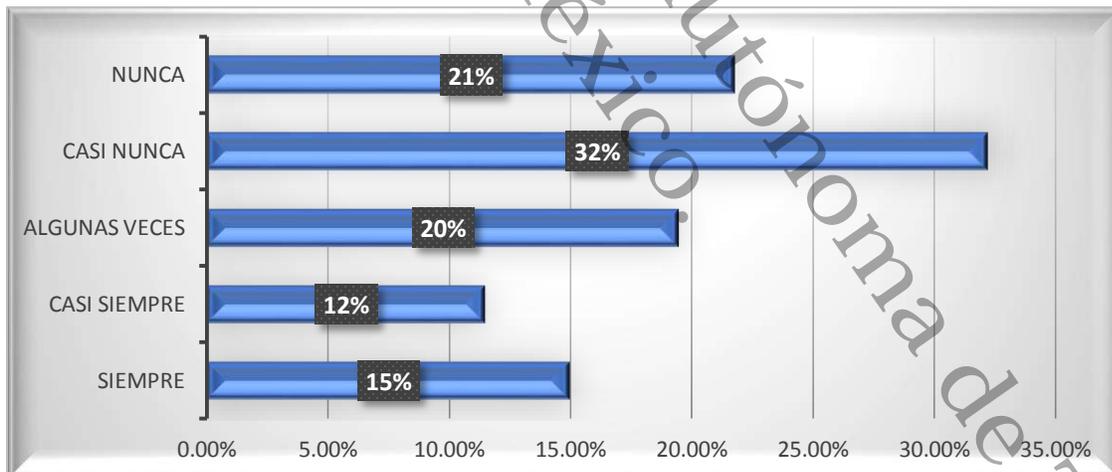


Figura 59. Distribución de porcentajes por la promoción laboral por méritos
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Las tres primeras respuestas de siempre, casi siempre y algunas veces, suman un resultado del 47%, además el 54% percibe que no hay una promoción laboral por su buen desempeño.

¿Cómo considera el nivel de estabilidad laboral en su puesto de trabajo de cara al futuro?

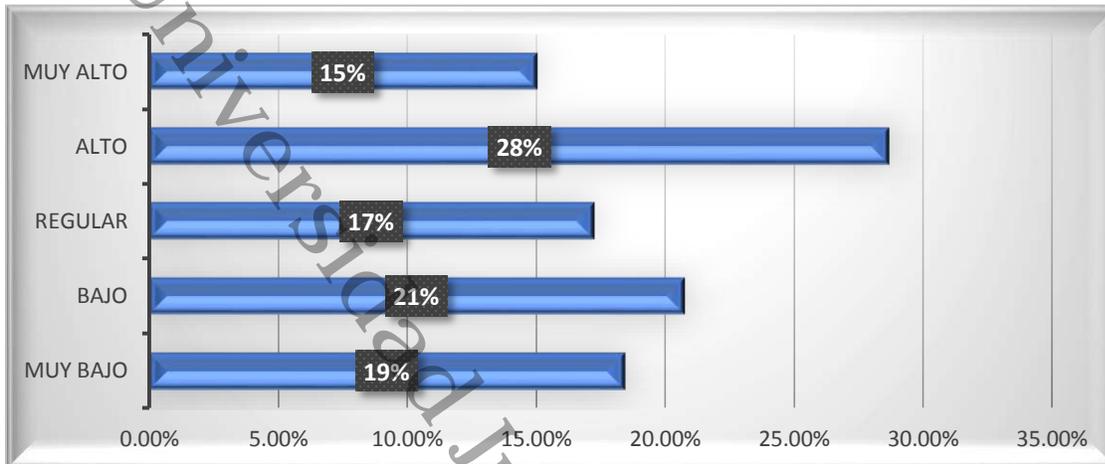


Figura 60. Distribución de porcentajes por el nivel de estabilidad laboral
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En cuanto a estabilidad laboral a futuro, sumando las respuestas de muy alto y alto se obtiene un resultado del 43%, el de regular un 17% y el de bajo y muy bajo suman un 40%.

Comunicación

¿Existe buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?

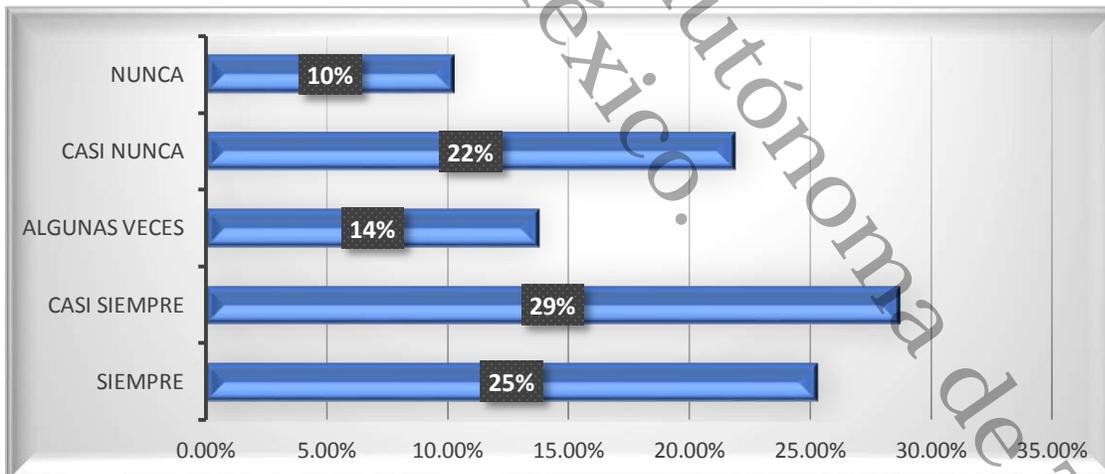


Figura 61. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre jefes y subordinados
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

Para calificar la comunicación de arriba hacia abajo entre jefes y subordinados un 25% lo afirma de siempre, un 29% casi siempre, entre estas dos respuestas hay un 54%, en algunas veces un 14% y en donde se responde como casi nunca y nunca hay un 32%.

¿Existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?

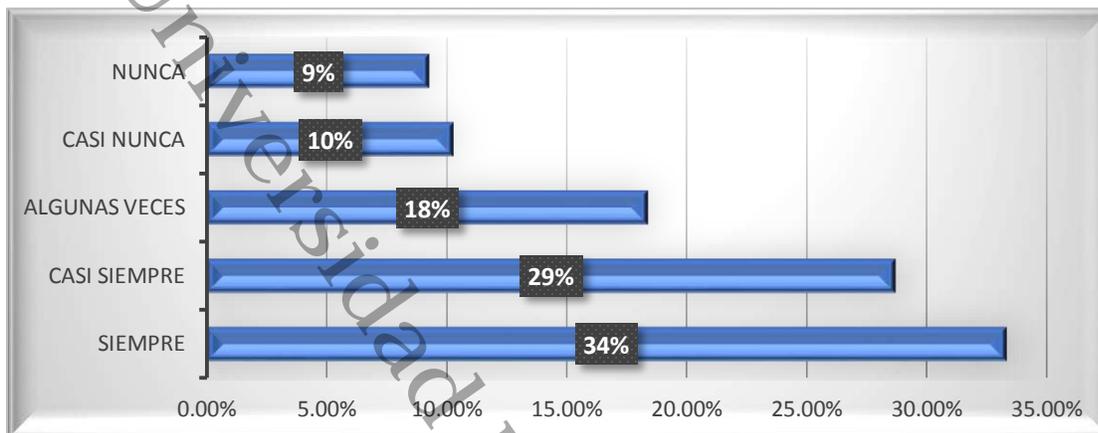


Figura 62. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre subordinados y jefes
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

EL 34% de siempre y 29% casi siempre, manifiestan que sí existe una buena comunicación de abajo hacia arriba; en cuanto a algunas veces existe un 18% y en el casi nunca 10% y nunca 9%.

¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de sus subordinados?

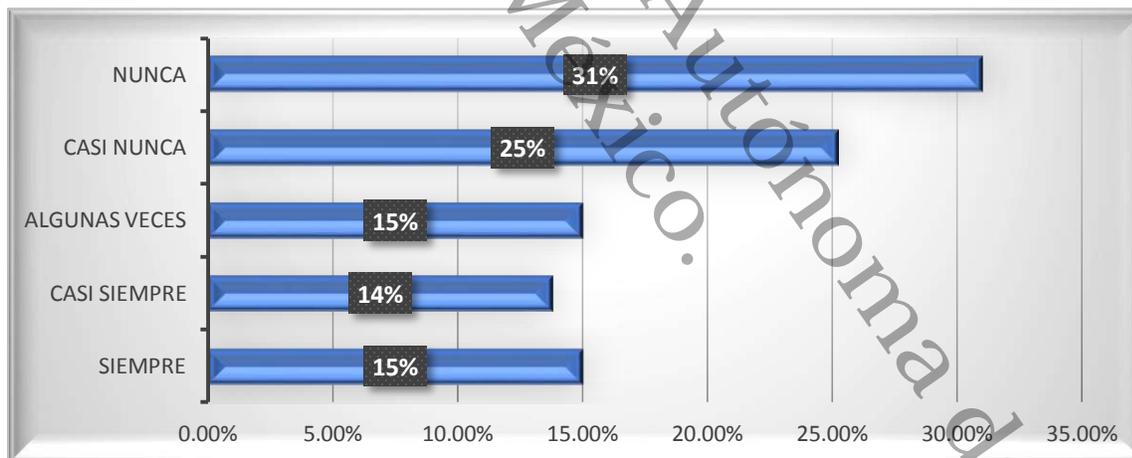


Figura 63. Distribución de porcentajes por considerar las opiniones de los empleados
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

En la interrogante de ¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de sus subordinados? En los rubros que deben ser favorables se aprecia que tanto en el siempre y casi siempre existe un 29% y en algunas veces un 15%, en casi nunca y nunca un 56%.

¿Tiene usted comunicación con su jefe?

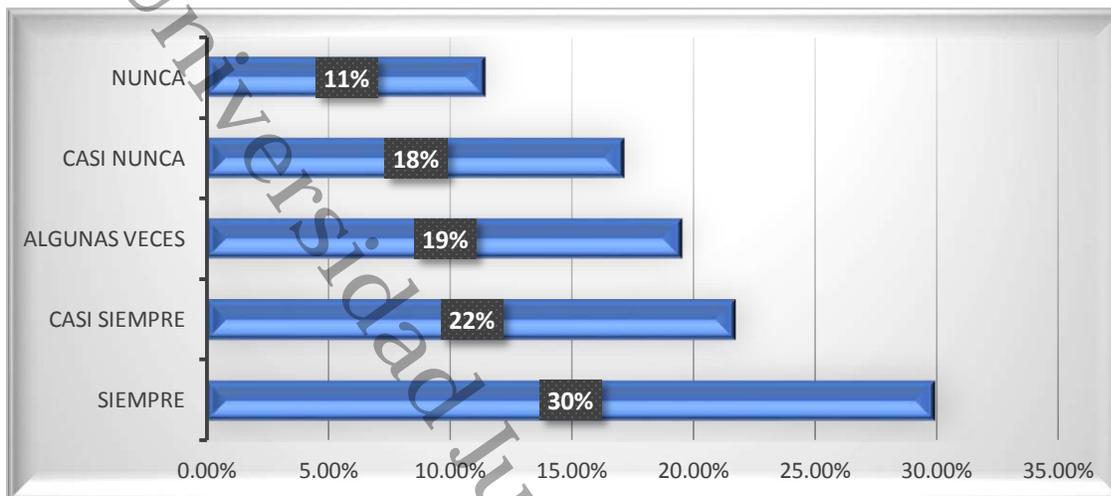


Figura 64. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación con los jefes
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

El 30% está de acuerdo en que siempre hay comunicación con su jefe, 22% casi siempre, en algunas veces 19%, casi nunca 18% y nunca 11%. Es importante trabajar en la buena comunicación del subordinado hacia su jefe para que se vea reflejado un trabajo eficiente y eficaz para el cumplimiento de las metas de la organización.

¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?

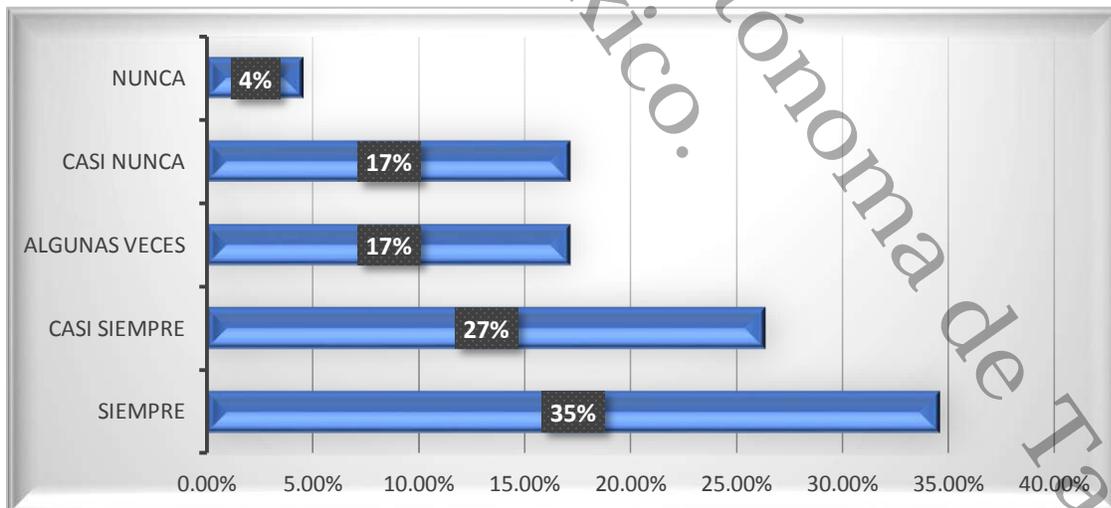


Figura 65. Distribución de porcentajes por el nivel de comunicación entre compañeros
Fuente: Elaboración propia derivada de los resultados obtenidos en el instrumento

35% estima que siempre existe comunicación dentro de su grupo de trabajo, asimismo el 27% lo manifiesta como casi siempre, 17% algunas veces y es interesante notar que en casi nunca y nunca hay porcentajes iguales entre ellos que sumados da un 34%.

5.2 El clima organizacional en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”

Entre los resultados del estudio se ha podido determinar la percepción del clima organizacional que impera en el área de enfermería del Hospital General "Dr. Nicandro L. Melo" y los factores que determinan el clima organizacional del hospital, permitiendo con esto realizar una propuesta de acciones que permitirán a los directivos de la organización tomar decisiones para mejorar significativamente el desempeño de los empleados, logrando con ello un mejor servicio hacia los usuarios.

Por lo que en el análisis de los resultados se presentan las dimensiones que inciden en el resultado del clima organizacional.

5.2.1 Datos sociodemográficos

Derivado de la aplicación del instrumento se realizó un análisis de los datos sociodemográficos más relevantes de los empleados del área de enfermería, que nos permite determinar un ambiente de estabilidad laboral, ya que el 67% del personal de enfermería son mujeres, tanto los hombres como las mujeres cuentan con muy buena preparación académica, el 54% cuenta con una Licenciatura, un 17% con Maestría, un 12% tiene especialidad, 11% enfermera general y sólo un 6% son pasantes y el 71% son de base. Además de que el 41% oscila entre los 11-20 años de antigüedad en el trabajo.

5.2.2 Empresa

En este sentido se realizaron cuestionamientos para determinar el sentido de pertenencia de los empleados con la organización, toda vez que esto representa el orgullo de pertenecer al hospital y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando esfuerzos para lograr los objetivos establecidos.

La integración que juega un papel importante para todo tipo de empresas, en este aspecto el 45% del personal del hospital no se siente parte de ella, situación que preocupa, se considera que la causa principal es el desconocimiento es el contenido de los planes estratégicos de crecimiento del hospital.

En cuanto a sí conoce bien el aporte que hacen con su trabajo a la empresa el 51% desconoce su tipo de aportación, será importante una retroalimentación sobre los logros obtenidos por el área de enfermería en relación con los objetivos del hospital.

Se considera que existe una estrecha relación entre los resultados obtenidos en los puntos 3 y 4, ya que deberá mejorarse significativamente entre los jefes y empleados la comunicación, además, que la dirección del hospital haga extensa a los empleados información sobre el horizonte del desarrollo de la organización.

El nivel de satisfacción al trabajo que realizan en la organización es del 67% sería muy conveniente aumentar este porcentaje dado que los jefes no se preocupan por una mayor motivación y comunicación entre jefes y subordinados.

Es destacable el hecho de que el 75% estaría dispuesto a permanecer trabajando en la misma institución, aunque en otra empresa u organización de salud le ofrecieran los mismos beneficios.

5.2.3 Condiciones ambientales

Dentro de las dimensiones estudiadas en la presente investigación se consideró las condiciones ambientales, ya que el ambiente físico en las organizaciones está representado por el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

En cuantos a las condiciones ambientales que impera en el hospital, los empleados han considerado que la dirección se ha preocupado por mejorar las condiciones de trabajo

proporcionándoles espacios adecuados para el desarrollo de sus actividades, por lo que se obtuvieron los resultados siguientes en esta dimensión:

- Respecto a la temperatura física del hospital sólo el 38% considera que es buena y los demás que son mayoría no les parece apropiada.
- En cuanto al ruido físico está muy mal, ya que el 46% así lo manifiesta y hay que mejorarlo para beneficio de los derechohabientes que desean y necesitan paz en dicho lugar.
- El 64% concuerdan que la higiene en el hospital es impecable, habría que trabajar en este rubro para lograr mejor calidad en el servicio.
- La iluminación en el hospital es percibida con un resultado del 59%, situación preocupante para dar un servicio de buena calidad.
- El espacio para realizar sus trabajos 74% lo aprecian como bueno, los demás no.

5.2.4 Compañeros de trabajo

En toda organización para la existencia de un buen clima organizacional, las relaciones interpersonales son fundamentales, pues estas se fundamentan en el respeto entre las personas a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes. Por lo que en el hospital se obtuvieron los siguientes resultados de clima organizacional en esta dimensión a como se describe a continuación.

Las relaciones interpersonales entre compañeros están consideradas entre un 51%, y esto no es favorable para la empresa.

Un 38% perciben que se fomenta el trabajo en equipo, y los demás no lo creen así.

En la situación de llevarse bien y estar unidos con sus compañeros el 69% afirman que sí.

El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás es del 49% este aspecto es preocupante y se debe trabajar para mejorarlo.

El 75% de los empleados prefiere continuar trabajando en dicha institución, aunque le ofertaran otro empleo con igualdad de sueldo y condiciones.

5.2.5 Jefes y superiores

Lograr en las organizaciones un excelente clima organizacional necesariamente está acompañado por las acciones de los jefes hacia sus subordinados, ajustados a las claras políticas establecidas, a como se den las comunicaciones, se apliquen los programas de capacitación, y a una retribución justa. Por lo que se obtuvieron los siguientes resultados de clima organizacional en esa dimensión, se pudo identificar que el trato de los jefes y superiores hacia los subordinados, está mediado entre a veces y con cierta frecuencia, situación no saludable, y si desean cumplir con las metas propuestas deben mejorar estos niveles que no les son favorables. Se identificaron problemas significativos de motivación por parte de los jefes y superiores hacia los empleados del área de enfermería.

5.2.6 Puesto de trabajo

La estructura hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. Se puede analizar en los resultados que en el hospital los puestos de trabajo, regularmente son otorgados en función al grado de experiencia y la preparación académica de los empleados. En cuanto a la asignación de recursos materiales para realizar el

trabajo en cada uno de los puestos sería necesario mejorar, toda vez que el personal no cuenta en tiempo y forma con los recursos materiales necesarios para realizar el trabajo.

5.2.7. Remuneración

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo se logre el equilibrio esperado, ya que los seres humanos reclaman un reconocimiento adicional. En este sentido destaca el hecho en cuanto a remuneración económica que las respuestas fueron muy favorables lo que permite considerar una remuneración justa en el trabajo para los trabajadores del área de enfermería del hospital.

5.2.8 Reconocimiento

El clima organizacional, es el conjunto de percepciones que tienen los miembros de la organización, que no necesariamente refleja la realidad tal cual es, el clima organizacional influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo, ya que los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones de acuerdo a la percepción que tienen del clima organizacional. En este apartado se pudo identificar que se requiere mayor acercamiento de los jefes y superiores a los empleados para motivarlos y estos puedan dar lo mejor de sí.

5.2.9 Comunicación

La conformación de una adecuada estructura organizacional en la organización, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera. El ambiente social abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación, entre otros. En la presente investigación se identificó que la comunicación no es una constante entre jefes y

subordinados, por lo que se tendrían que buscar alternativas para mejorar los canales de comunicación ascendente y descendente al interior del hospital.

5.3 Propuestas

1. En las condiciones ambientales, aunque en este aspecto operan de forma regular, es importante mejorar la temperatura física, ruido, higiene e iluminación para brindar un excelente servicio tanto a los derechohabientes como a los trabajadores de la misma, por lo que se propone implementar un programa de mantenimiento y conservación de la infraestructura del hospital.
2. En cuanto a las buenas relaciones de trabajo entre los compañeros del hospital, tienen un nivel regular, por lo tanto, se debieran mejorar impartiendo talleres sobre la importancia de las relaciones humanas, para lograr la cohesión positiva que redundará en beneficio para la misma empresa.
3. Debido a que los jefes y supervisores obtuvieron una calificación poco satisfactoria, se recomienda impartir un curso teórico de capacitación para directivos sobre clima organizacional, que incluye los factores más importantes que influyen directamente en el clima laboral y por ende en la percepción adecuada o no de este (Motivación, satisfacción, estilo de dirección, estrés, actitudes).
4. La alta dirección debiera preocuparse para proporcionar en tiempo y forma los recursos materiales necesarios para que los trabajadores de la salud realicen con más eficiencia su trabajo.
5. Asimismo, se recomienda la capacitación en lean hospitals para el personal de enfermería, ya que esto permitirá mejorar la gestión de los servicios médicos y centrarse en las actividades sustanciales que requieren los usuarios para mejorar su salud.

6. Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestrales y anuales para estimular el desempeño de los empleados del área de enfermería.
7. Establecer talleres sobre la comunicación para los directivos y subordinados, para el logro de los objetivos propuestos por la organización.
8. Implementar mediciones de clima organizacional periódicas, con el fin de mantener un ambiente sano dentro de la Institución.

5.4 Conclusiones

Actualmente, existe suficiente información en la literatura sobre el estudio del clima organizacional, relaciones humanas, capital humano, sin embargo, hay relativamente poca información respecto a estudios sobre el clima organizacional en los hospitales del estado de Tabasco, y es sumamente relevante implementar estrategias para lograr un excelente clima laboral en el área de salud para beneficio de la propia institución y sobre todo para los derechohabientes.

La investigación se llevó a cabo en el Hospital General “Dr. Nicandro L. Melo”, ubicado en el municipio de Teapa, Tabasco; con el personal del área de enfermería que allí labora, a partir de este estudio se encontraron nuevos conocimientos que puedan ser considerados en los procesos de gestión de otros hospitales, esto es, que les pueda ser de utilidad para que el personal de enfermería en coordinación con la alta dirección logren establecer un excelente clima laboral y así lograr las metas propuestas en su planeación.

Se abarcan los conceptos del clima organizacional, importancia del diagnóstico organizacional, factores que influyen, características, beneficios y los métodos utilizados para realización de un diagnóstico apegado a la realidad del ambiente organizacional que impera entre los empleados del área de enfermería del hospital.

Referencias bibliográficas

- Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupart y Simard. (1992). Cultura organizacional: Aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Fondo editorial Legis.
- Aguilar, M. Pereyra, L. Miguel, F. (s/f). Clima, cultura y cambio organizacional. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/climcultcamborg.htm>
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Perú: USAT.
- Arias, J. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Asenjo, M. A. (2007). Gestión diaria del hospital (2ª edición). España: Masson.
- Brunet, L. (1987). El Clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Burke, W. (1998). Desarrollo organizacional. Punto de vista normativo. México DF: SITESA.
- Calva & Hernández (2004). Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª edición). México: McGraw-Hill.
- Cortés Jiménez, N. M. (2009). Tesis de maestría: Diagnóstico del clima organizacional del Hospital “Dr. Luis F. Nachón” de Xalapa, Veracruz. Universidad Veracruzana.
- Dessler, G. (1976). Organización y administración: Enfoque situacional. Editorial Prentice/Hall internacional.
- García, M. y Bedoya, M (1997). Hacia un clima organizacional plenamente gratificante en la división de admisiones y registro académico de la Universidad del Valle. México.
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Colombia. Disponible en <http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>.
- Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). Las Organizaciones. México: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.

- Gibson, J. (2006). Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos. Colombia: Mc GraHill.
- Goncalves, A. (2005). "Fundamentos del clima organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hellriegel, Don. (2008). Administración (7ª edición). México: Soluciones Empresariales.
- Hernández, R. Fernández R. y Baptista P., (2014). Metodología de la Investigación (6ª edición). McGraw-Hill. México, D.F.
- Instituto de Estadística Geografía e Informática (2015). Encuesta intercensal 20015. México. Disponible en: www.INEGI.org.mx
- Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kreitner, R. (2007). Comportamiento organizacional: Conceptos, problemas y práctica. México: McGraw Hill.
- Landy F. y Conte J. (2005). Psicología industrial introducción a la psicología industrial y organizacional (1ª edición), México: Edita.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Maldonado P., M. (2006). Percepciones de estudiantes sobre la dinámica organizativa en el departamento de educación técnica de la UPEL-IPB. Trabajo de grado de maestría no publicado. Instituto Pedagógico de Barquisimeto Luis Beltrán Prieto Figueroa, Barquisimeto.
- Marchant, L. (2005) "Actualizaciones para el desarrollo organizacional". Primer seminario Viña del Mar. Chile.
- Martínez, M. (2008). La gestión empresarial. España: Editorial Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colombia: Universidad del Rosario.
- Morales Meza, Sonia, (2012). Estudio sobre los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción de las enfermeras y enfermeros, categoría 1 del servicio de terapia intensiva del Hospital México. Tesis de maestría: Administración de servicios de salud. Universidad Estatal a Distancia.

- Navarro J. (2003). Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de Victoria [Internet]. Valdivia (Chile): Universidad Austral de Chile, Facultad de ciencias económicas y administrativas; Disponible en: <http://bertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/html/index.html>
- Neal, M. Griffin y P. Hart, (2005). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior, Safety Science.
- Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L., Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, Revista Clío América. Disponible en: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Pérez, M, S. Bustamante, (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional, investigación y postgrado. Caracas.
- Puch, D. Ruiz, (2012). Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana. Revista salud pública y nutrición.
- Pulido, C. (2006). Clima organizacional: Una medida del éxito. Lima: Athanor.
- Rensis Likert, (1987). New Paterns of Management. EEUU. Editorial Garland.
- Robbins y Coulter M. (2007). Administración (8ª edición). Pearson Educación, México.
- Robles G. L. y Borja H. A., (2009). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Rodríguez, J. (2007). Estudio de clima organizacional e intervención en la formación. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Guanajuato.
- Ruelas (2005). Cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud. Salud en Tabasco.
- Salazar, J. G. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed.
- Schein, Edgar H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Barcelona. Plaza & Janes Editores.
- Segredo Pérez, A. M. (2003). Percepción del clima Organizacional por directores de Policlinicos. Cuba. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
- Sierra García, María Alejandra. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, a.v." Campus "San Pedro Claver, S. J. de la verapaz san juan chamelco, alta Verapaz. Disponible en:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Torres, C. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. Compendium.

Urdaneta, C. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia Revista Venezolana de Gerencia.

Valdez Rivera, S. (2008). Diagnóstico empresarial. Método para identificar, resolver y controlar problemas en las empresas. México: Trillas.

Walker, M. (2008). Cómo escribir trabajos de investigación. Barcelona: Gedisa.

Apéndices
Apéndice A: Cuestionario

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene como objetivo diagnosticar el tipo de ambiente que impera en su lugar de trabajo, los resultados se utilizarán solo con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Instrucciones

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego subraye la respuesta que estime verdadera.

Datos sociodemográficos

- 1.- Nivel de estudio:
 - a) Enfermera general
 - b) Licenciada en enfermería
 - c) Licenciada en enfermería con especialidad
 - d) Maestría
 - e) Pasante
- 2.- Tipo de contratación:
 - a) Plaza de base
 - b) Contrato
- 3.- Género:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
- 4.- Tiempo que lleva prestando su servicio en este hospital.
 - a) 1-10 años
 - b) 11-20 años
 - c) 21-30 años
 - d) 31-40 años

Empresa

- 5.- ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en el hospital?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Con cierta frecuencia
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 6.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer al hospital?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Con cierta frecuencia
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 7.- ¿Se siente integrado en el hospital?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Con cierta frecuencia
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 8.- ¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto del hospital?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Con cierta frecuencia
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

- 9.- ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?
a) Muy bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy Alto
- 10.- ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?
a) Muy bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy Alto
- 11.- ¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la institución?
a) Sí b) No

Condiciones ambientales

- 12.- ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca
- 13.- ¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca
- 14.- ¿El nivel de ruido es soportable?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca
- 15.- ¿La higiene que presenta el hospital es impecable?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca
- 16.- ¿Cómo considera la iluminación en el hospital?
a) Excelente b) Muy buena c) Buena d) Regular e) Mala
- 17.- ¿Cómo considera el espacio que tiene para la realización de su trabajo?
a) Excelente b) Muy buena c) Buena d) Regular e) Mala

Compañeros de trabajo

- 18.- La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:
a) Muy Mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy Buena
- 19.- En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre
- 20.- ¿Se lleva usted bien con sus compañeros?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre
- 21.- ¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró a laborar?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre
- 22.- ¿Si dejase la institución lo sentiría por sus compañeros de trabajo?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

23.- ¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

24.- El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es
a) Muy Bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy alto

Jefe y superiores

25.- ¿Los jefes en el hospital se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

26.- ¿Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

27.- ¿Su jefe o superiores le tratan con amabilidad?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

28.- ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

29.- ¿Considera que su jefe es participativo?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

30.- ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

31.- ¿Considera que tiene usted un jefe justo?
a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

32.- Los jefes reconocen y valoran su trabajo
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

33.- Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

34.- ¿Mi jefe me respalda frente a sus superiores?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

35.- ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

36.- ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?
a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

37.- ¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?

- a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

Puesto de trabajo

38.- La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.

- a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

39.- ¿El puesto que ocupa en el hospital, está en relación con la experiencia que usted posee?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

40.- ¿Su puesto está en relación con su titulación académica?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

41.- ¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

42.- ¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo que ocupa en el hospital?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

43.- ¿Existen posibilidades reales de ascenso en el hospital?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

44.- ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas Veces d) Casi nunca e) Nunca

45.- La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es:

- a) Muy Mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena

46.- El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es:

- a) Muy Mala b) Mala c) Regular d) Bueno e) Muy bueno

47.- ¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?

- a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

48.- ¿En la organización, las funciones de trabajo están claramente definidas?

- a) Nunca b) A veces c) Con cierta frecuencia d) Casi siempre e) Siempre

49.- ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

<p>50.- Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es: a) Muy Malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno</p>
<p>Remuneración</p>
<p>51.- ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>52.- ¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la organización? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>53.- ¿El hospital otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>54.- Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, ¿está acorde con las responsabilidades de mi cargo? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p>
<p>Reconocimiento</p>
<p>55.- ¿Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>56.- ¿Considera que usted realiza un trabajo útil? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>57.- ¿Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral? a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas Veces d) Casi Nunca e) Nunca</p> <p>58.- ¿Cómo considera el nivel de estabilidad laboral en su puesto de trabajo de cara al futuro? a) Muy bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy alto</p>
<p>Comunicación</p>
<p>59.- ¿Existe buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>60.- ¿Existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p> <p>61.- ¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de sus subordinados? a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca</p>

62.- ¿Tiene usted comunicación con su jefe?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

63.- ¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Casi nunca e) Nunca

México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.