



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD XOCHIMILCO  
DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE LA SALUD



LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS SERVICIOS DE  
ATENCIÓN CLÍNICA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL  
GEA GONZÁLEZ.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

QUE PRESENTA:  
SILVIA GUADALUPE ROMO GARCÍA

ASESOR: PROFA. LILIA CRUZ ROJAS

Ciudad de México, a 31 de Julio del 2022

## Contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	3
<u>1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA</u> .....	5
<u>2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</u> .....	6
<u>3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</u> .....	6
<u>4. OBJETIVOS</u> .....	7
<u>5. MARCO REFERENCIAL</u> .....	8
<u>6. MARCO TEÓRICO</u> .....	10
<u>6.1 CONCEPTOS BÁSICOS</u> .....	10
<u>6.2 ANTECEDENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</u> .....	12
<u>6.3 TEORÍAS QUE CONTEMPLAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL</u> .....	14
<u>6.4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</u> .....	15
<u>6.5 IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</u> .....	16
<u>6.6 FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN HOSPITALES</u> .....	19
<u>6.7 CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMERÍA</u> .....	20
<u>7. METODOLOGÍA</u> .....	21
<u>7.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u> .....	21
<u>7.2 DEFINICIÓN Y CALCULO DE LA MUESTRA</u> .....	21
<u>7.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN</u> .....	21
<u>7.4 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</u> .....	22
<u>7.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</u> .....	24
<u>8. RESULTADOS</u> .....	25
<u>8.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u> .....	25
<u>8.1.1 VALIDACIÓN DE DATOS</u> .....	25
<u>8.1.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u> .....	26
<u>8.1.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS</u> .....	30
<u>8.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS</u> .....	30
<u>9. CONCLUSIONES</u> .....	32
<u>10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u> .....	34
<u>11. ANEXOS</u> .....	39

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional hace referencia a todo aquello que forma parte del ambiente de trabajo, desde los recursos que un líder brinda a sus empleados para que éstos puedan realizar sus actividades, hasta la motivación que se ejerce en ellos, considerando de igual modo los incentivos económicos que son partidarios para lograr satisfacción en sus áreas de trabajo. A pesar de que se encuentren con las mismas condiciones de trabajo, cada persona es libre de percibir de manera diferente como es que está siendo tratado dentro de una organización, influyendo directamente en su comportamiento individual y su estabilidad laboral.

Mantener un Clima Organizacional favorecedor, no es algo sencillo de lograr, tan es así, que se ha tenido que trabajar por décadas para intentar llegar a un balance entre los líderes y los trabajadores, con el fin de que las organizaciones, instituciones, fábricas, entre otros, logran el cumplimiento de metas y objetivos que hicieran crecer estos establecimientos, teniendo personal comprometido, apto y con conductas positivas, pero sin perjudicar a los empleados, es decir, que mientras las organizaciones crecen, los trabajadores obtengan salarios adecuados, horarios justos, que cuenten con los recursos físicos, materiales y psicológicos para realizar sus actividades de la mejor manera, sean autónomos, tengan la confianza y apoyo de sus jefes y finalmente tengan mayores oportunidades de crecimiento tanto personal como laboral.

En el ámbito profesional el personal de Enfermería realiza múltiples actividades y funciones que tienen la finalidad de lograr las metas y objetivos planteados, entre estas actividades se encuentran el desarrollo e implementación de evaluaciones diagnósticas, la gestión del recurso humano y la planificación de estrategias para la mejora continua de los servicios de salud, al mismo tiempo que busca incrementar la calidad de vida laboral del personal de salud, y con ello, mejorar la calidad de los cuidados que se ofrecen a la población. Está plenamente demostrado que el Clima Organizacional dentro de las instituciones de salud ejerce un impacto entre los

miembros que la conforman, este impacto puede ser favorable o desfavorable tanto a nivel personal como organizacional. En este contexto se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González?

En el presente estudio de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, haciendo uso de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), elaborado por Gómez M. A. y Vicario O. M. para población mexicana, con un Alpha de Cronbach entre 0,710 y 0,841 y global de 0,925. Integrado por 29 reactivos dividido en 3 dominios (Individual, Interpersonal y Organizacional), con una escala de respuesta Tipo Likert. Con un muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó en una muestra de 185 individuos (133 mujeres y 52 hombres) que fueran parte del personal de Enfermería de áreas clínicas exclusivamente.

Se obtuvieron como resultados una percepción del Clima Organizacional con nivel medio, debido a la puntuación obtenida que fue de 80 a 105, de acuerdo con los puntos de corte de la EMCO (nivel medio = 69 a 108 puntos) es del 100%; y con las frecuencias obtenidas según la base de datos es del 39% en comparación con el 25 y 36% del nivel bajo y alto respectivamente. Al obtener un diagnóstico del clima organizacional en el que se desarrollan los trabajadores de Enfermería se pueden observar las distintas interpretaciones de la percepción ante el liderazgo de sus jefes, siendo de utilidad en un futuro general programas de mejora continua para que estos hallazgos no sean un problema a futuro y perjudique el rendimiento del personal y el funcionamiento del hospital.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

El Hospital General Dr. Manuel Gea González durante las primeras décadas del siglo XX da origen al Sanatorio Hospital “Dr. Manuel Gea González” donde su población era exclusiva para pacientes con tuberculosis. Para 1972 se decreta en el Diario Oficial de la Federación como Hospital General Dr. Manuel Gea González.

En la actualidad la Secretaría de Salud reconoce internacionalmente al Hospital Gea por destacar en su Asistencia, Docencia e Investigación. Además, resalta por su gran misión de brindar servicios de salud centrados en el paciente, desarrollando programas médico-quirúrgicos enfocados a la prevención, tratamiento y rehabilitación, con ética, equidad, calidad y seguridad, formando talento humano de excelencia e innovando con investigación aplicada y fortaleciendo redes interinstitucionales en un marco de eficiencia y efectividad. Y beneficia a toda la población que no sea derechohabientes a otras instituciones.<sup>1</sup>

Para ello, cuenta con una amplia cartilla de trabajadores que se encargan de dar mantenimiento y funcionalidad al Hospital, cada trabajador realiza las funciones de acuerdo con el servicio en el que se encuentren. Estos son, desde servicios de Dirección, como de servicios de Consulta General y de Especialidades, además tiene el apoyo de clínicas que ayudan a la prevención, detección y tratamiento de diversas patologías, sin dejar de lado los servicios de mantenimiento.

Siendo el personal de Enfermería el que tiene mayor contacto con el paciente, por lo que necesita de una adecuada organización para que pueda realizar sus funciones, tanto Administrativas, como de Docencia, en Investigación y la Asistencial.

Es aquí donde un Clima Organizacional en Enfermería es relevante para su ejercicio profesional, para el manejo de los posibles conflictos laborales como interpersonales, donde se requiere un líder que motive a sus colegas a la mejora

continua, que proporcione los insumos y materiales que se requieren, un líder que genere en el trabajador la confianza para reportar dudas y/o errores si llegasen a pasar y se pueda trabajar en la búsqueda de alguna solución.<sup>2</sup>

Con esto, una adecuada administración y gestión del cuidado es la clave para un correcto control, desarrollo y crecimiento de esta institución de salud. Por lo que identificar con oportunidad alguna falla a este nivel da pauta para la intervención oportuna, en una reestructuración organizacional, limitando los conflictos y así generando una mejor participación del Personal de Enfermería en todas las líneas de acción profesional.

Diversos autores, mencionan que un Clima Organizacional que no está bien establecido genera conflictos entre el personal, ocasionando la interrupción del trabajo en equipo, pérdida de confianza hacia sus compañeros, disminución del liderazgo debido que solo se encargan de realizar las tareas proporcionadas y no se ven involucrados para realizarse por ellos mismos, limitando su toma de decisiones por lo que no se sienten motivados para ir más allá de lo proporcionado por los jefes.<sup>3,4</sup> Es por esto, que surge la pregunta ¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González?

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González?

## 3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La percepción del Clima Organizacional se ve reflejada en el comportamiento, la conducta y la satisfacción de los trabajadores, por lo que éste, debe estar libre tanto

de conflictos laborales como interpersonales, donde el líder los motive a la mejora continua, que le proporcionen los insumos y materiales que requiere, donde sienta la confianza para reportar dudas y/o errores si llegasen a pasar y se pueda trabajar en la búsqueda de alguna solución.

Es conocido en investigaciones previas, que cuando no se mantiene un Clima Organizacional adecuado, es decir, que involucre tanto a los líderes brindando los recursos, como a los propios trabajadores, en cómo se desarrollan personalmente y como son sus relaciones laborales en su entorno, la percepción que interpreten afectará directamente en su día a día, incluso generando problemas que van más allá de una organización administrativa, como síndrome de burnout por mencionar un ejemplo.

Medir el Clima Organizacional permitirá generar un diagnóstico de la percepción que tiene el personal de enfermería, al mismo tiempo se podrán identificar fortalezas y debilidades en el ámbito individual, interpersonal y organizacional. Independientemente de que los resultados, sean favorables o desfavorables, hacérselos saber a las autoridades de enfermería de la institución, les permitirá que a corto o mediano plazo puedan llevar a cabo acciones que mantengan o bien puedan modificar aquellos rubros que resultaron con puntajes bajos. Esto, con el fin de proporcionar Climas adecuados y que el personal pueda ejercer la profesión en un Clima Organizacional lo más favorable posible y de esta manera impactar en la calidad de los cuidados brindados a los usuarios.

## 4. OBJETIVOS

### General

Identificar la percepción del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

## Específicos

- Conocer la percepción individual del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González.
- Conocer la percepción interpersonal del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González.
- Conocer la percepción organizacional del Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

## 5. MARCO REFERENCIAL

En el trabajo de Patlán J., Flores R.<sup>5</sup>, estudio de tipo analítico con el título “Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud”, cuyo objetivo es Determinar la validez de constructo y confiabilidad de la EMCO, escala construida para población mexicana por Gómez y Vicario (2008) mediante el uso de redes semánticas naturales. Con una muestra estratificada y proporcional del personal de un instituto de salud en México, en el cual existía la prioridad de conocer cómo se percibe el clima organizacional. La muestra se conformó de 673 trabajadores, equivalente al 33,5% de la población (N = 2002).

Se integró del 35,4% de enfermeras, 23,9% de personal de apoyo administrativo, 10,5% de personal de laboratorio, 8,8% de médicos, 5,3% de personal de dietología y el 16,0% de otras categorías. Obtuvo en los resultados niveles de confiabilidad (Alpha de Cronbach  $\alpha > 0,70$ ). La validez de constructo (mediante el análisis factorial exploratoria y el análisis de ecuaciones estructurales) confirma la estructura de ocho factores de la escala en tres niveles (sistema individual, interpersonal y

organizacional); además se confirmó la relación estadísticamente significativa entre los factores de clima organizacional con los factores de burnout. identificándose que los trabajadores en Fase 3 (desgaste ocupacional alto) y Fase 4 (desgaste ocupacional muy alto) de burnout presentan las puntuaciones medias de clima organizacional más bajas, particularmente los trabajadores en fase 4 (n = 149). Estos resultados nos indican que cuando el clima organizacional es menos favorable, el personal se encuentra en una fase más avanzada de burnout. Dejando como conclusión que La EMCO se integra de factores estructurados en tres niveles de análisis y se caracteriza por ser una escala de 29 reactivos. Los resultados obtenidos permiten contar con un instrumento efectivo para medir el clima organizacional y favorecer la realización de investigaciones. Además, que entre niveles mas bajos en el clima más altos la relación con el síndrome de burnout.

Otro de los estudios sobresalientes fue el de Meléndez R., Tejada S.<sup>6</sup> de tipo cuantitativo, observacional, transversal, con título “Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. Con una muestra conformada por 60 profesionales de enfermería.

Los resultados demuestran que un 46.7% (28) presenta síndrome de burnout de nivel alto, con clima organizacional regular, el 35% (21) presenta un síndrome de burnout medio con clima Organizacional regular y el 6.7% (4) tiene síndrome de burnout de nivel bajo con un clima organizacional de nivel malo, concluyéndose así que existe relación altamente significativa entre el síndrome de burnout y clima organizacional en esta población en estudio. Formulando las siguientes conclusiones el síndrome de burnout tiene una relación altamente significativa con el clima organizacional en profesionales de enfermería del Hospital de Jaén, 2018. En su mayoría los profesionales de enfermería de este hospital, dentro de su entorno laboral perciben un regular clima organizacional. Según dimensiones del clima organizacional, se puede evidenciar que tanto en la dimensión sistema

individual, interpersonal y organizacional se encuentra en nivel regular, deduciéndose que el clima dentro de la organización laboral no esta buena.

## 6. MARCO TEÓRICO

### 6.1 CONCEPTOS BÁSICOS

#### 6.1.1 De Clima

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. Este tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.<sup>7</sup> Lo anterior hace referencia a todo aquel ambiente que el personal percibe para poder realizar su trabajo, de acuerdo con esta percepción, hace que cada persona se comporte de manera diferente y que repercuta a favor o en contra en el momento de proporcionar los cuidados a los usuarios.

#### 6.1.2 De Ambiente Laboral

El término ambiente laboral se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruido; así como toda la gama de influencias ergonómicas.<sup>8</sup>

Para poder realizar las actividades que le corresponden a cada empleado, debe contar con un ambiente adecuado y equipados, es decir todos aquellos recursos físicos y materiales que vuelven a un entorno funcional, como son las luces, aire acondicionado, la separación de espacios.

### 6.1.3 De Organización

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.<sup>9</sup>

Así, la organización se encarga de la contratación de capital humano, coordinar los recursos financieros para proporcionar todos los medios, materiales y equipos, de acuerdo con las necesidades que tengan los usuarios distribuidos en los diferentes servicios de atención; logrando en conjunto el cumplimiento de metas, tanto en cuidado como en los procesos administrativos.

### 6.1.4 De Clima Organizacional

El Clima Organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente.<sup>10</sup>

Corresponde a la percepción de los factores positivos y los negativos que proporciona la Organización; es decir, como define de manera individual el personal todo aquellos recursos físicos, ambientales, materiales, psicológicos y administrativos proporcionados por la Organización y los líderes, para las repercusiones positivas o negativas en el comportamiento y estabilidad laboral del personal.

## 6.2 ANTECEDENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

### 6.2.1 En la década de los 30's

Considerando que el Clima Organizacional no es un término que haya existido desde siempre, el comienzo de la construcción de un concepto se atribuye a Kurt Lewin con el "clima laboral" que nace a través de la Teoría de Campo hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno. A partir de la creación de climas se identifica que las conductas y/o comportamiento, correspondía a las diferencias de climas.<sup>11</sup>

Es decir, el fomentar Climas Organizacionales positivos comienza desde la Planeación de los líderes y muestra resultados cuando es percibido e interpretado por el personal, teniendo un factor importante en el comportamiento, las actitudes y las relaciones interpersonales que se formen dentro de ese Clima.

### 6.2.2 En la década de los 60's

Para 1968, fueron Litwin G. y Stinger R. los primeros en determinar que el clima organizacional contenía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo de conflictos y la identificación con la institución.<sup>12</sup>

Aspectos de gran importancia que resaltan son la responsabilidad y la autonomía para tomar decisiones, además de formar relaciones sanas entre compañeros y su líder para evitar problemas que afecten su productividad.

### 6.2.3 En la década de los 80's

En la década de los 80's mientras más estudios se realizaban para la conceptualización y comenzar a medir el Clima Organizacional, más complejo se volvía el tema al contemplar varios aspectos a la vez. Es así como Luc Brunet en

1987 propone que el clima es una configuración particular de varias situaciones determinado en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización, con consecuencias sobre el comportamiento.<sup>13</sup>

Para lograr un Clima Organizacional positivo, no es solo responsabilidad de los líderes, sino del compromiso, comportamiento y aptitudes que tenga el personal para contribuir al cumplimiento de metas y objetivos que la Organización tengan propuestos.

#### 6.2.4 En la década de los 90's

En 1991 Koys D. y DeCottis T. para medir el clima organizacional consideraron ocho dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Además, otra contribución es que señalan que las percepciones son el clima relativamente estable; múltiples climas pueden existir dentro de la misma organización, ya que este está presente en diferentes ubicaciones.<sup>14</sup>

Todo personal que forme parte de una Organización está en constante cambio, ya sea en actividades o en áreas, es así como debe adaptarse a los diferentes Climas Organizacionales que establezca cada líder, esto debido a que cada servicio cuenta con objetivos y metas diferentes por cumplir.

#### 6.2.5 En la década de los 2000's

Ya para los 2000, los estudios sobre el Clima Organizacional y la elaboración de instrumentos para su medición eran bastantes, por lo que generar una relación entre el Clima de una Organización y el comportamiento de las personas que forman parte de ella. Por ello, Idalberto Chiavenato menciona que el capital humano debe trabajar dentro de una estructura organizacional adecuada y de una cultura organizacional que le brinde impulso, dichas organizaciones deben emplear todos sus medios y recursos en una actuación holística e integrada, a través de las personas.<sup>15</sup>

El éxito de las Organizaciones corresponde a los resultados proporcionada por todos sus trabajadores con relación a la dirección proporcionada, por ello, es esencial que el personal esté capacitado para que las instituciones ganen reconocimiento a través de las personas que ahí laboran.

## 6.3 TEORÍAS QUE CONTEMPLAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

### 6.3.1 Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo

En estudios realizados por Elton Mayo, se identifican los siguientes factores: un clima de gratificación genera un mayor grado de cooperación y de identificación, genera mayor productividad, las condiciones sociopsicológicas del ambiente laboral pueden tener más importancia que las condiciones físicas del trabajo y la perspectiva del hombre como un ser social que trabaja por medio de una dinámica grupal en la que hay una forma de comunicación, motivación y liderazgo.<sup>16</sup>

Tener ambientes laborales positivos son un factor importante para que el personal realice sus actividades; siempre considerando las condiciones físicas de trabajo y la propia perspectiva que tengan sobre el grupo del que forman parte, de esta manera los resultados que produzcan serán de calidad o por el contrario requerirán revisión para lograr una mejora.

### 6.3.2 Teoría de 2 Factores de Frederick Herzberg

En esta teoría Frederick Herzberg obtiene como resultado 2 factores que contribuyen a tener motivación en los ambientes laborales. El primer factor está asociado con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar, a los que denominó factores de higiene. El segundo factor se asocia con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos de trabajo, a estos los denominó factores motivadores.<sup>17</sup>

Con esto, la adecuada incorporación de factores de higiene como son la supervisión, las relaciones, las remuneraciones y de los factores motivacionales como la realización personal, el reconocimiento, impulsa a los profesionales a seguir actuando y trabajando de la mejor manera y si está bien consigo mismo, creará mejores relaciones con su equipo de trabajo.

### 6.3.3 Teoría de Clima Organizacional de Rensis Likert

De acuerdo con la Teoría de Clima Organizacional de Rensis Likert a partir de los trabajos de un grupo de científicos que puso énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones y propusieron un conjunto complejo de ideas sobre la relación “persona-organización-ambiente”.<sup>18</sup>

Para propiciar un Clima Organizacional positivo se deben considerar todos sus componentes, el reconocimiento y capacitación del personal; la propia organización, desde sus líderes y objetivos a cumplir, y en conjunto con el ambiente laboral, con sus materiales disponibles, las relaciones indispensables.

## 6.4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para poder realizar una medición integral considerando los antecedentes y las Teorías, para fines de este Proyecto de Investigación se consideran 3 dimensiones, propuestas por Gómez M. y Vicario O. para lograr esta medición integral: dimensión individual, dimensión interpersonal y dimensión organizacional.<sup>19</sup>

### 6.4.1 Individual

Esta dimensión considera los atributos individuales. Aquí se incluyen los indicadores de satisfacción de los trabajadores y autonomía en el trabajo. El trabajo en equipo es indispensable, sin embargo, el trabajo individual es el que hace resaltar el crecimiento profesional, con base en la autonomía que tengan para realizar sus

actividades y la misma satisfacción que logren de acuerdo con el ambiente laboral el que se encuentren .

#### 6.4.2 Interpersonal

En esta dimensión se consideran atributos de la relación trabajador-entorno laboral. Donde forman parte los siguientes indicadores: relaciones sociales, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. Las relaciones entre los compañeros de trabajo son un factor de gran importancia, debido a que, si no hay relaciones sanas, el apoyo se ve comprometido y se vuelve un ambiente conflictivo. En cambio, al ser un clima positivo, el apoyo es fortuito y en grupo se logran mayor productividad en el cuidado.

#### 6.4.3 Organizacional

Como última dimensión están los atributos de la organización, el trabajo y el ambiente. Aquí considera los indicadores: consideraciones de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Involucra el papel de los líderes en relación de los beneficios para el personal que labora bajo su liderazgo, involucrando también los reconocimientos por la dedicación que tienen en sus actividades y de esta forma impulsar a este personal a que siga adquiriendo conocimiento, siga capacitándose y adquiriendo experiencia.

### 6.5 IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Con base a todo lo revisado anteriormente, se destaca la importancia de que exista una medición del Clima Organizacional para favorecer ambientes y relaciones interpersonales sanas, ya que impactan en el comportamiento y productividad del personal. Con el fin de generalizar los puntos importantes, para considerar al hacer esa medición se describen cinco factores.

### 6.5.1 Evaluación Diagnóstica

Surge la necesidad de una auditoría integral de la organización, para abarcar la evaluación del entorno (factores externos) y la evaluación de las fortalezas y debilidades de la empresa (factores internos).<sup>20</sup>

Determinar fortalezas y debilidades en el Clima Organizacional, significa lograr avanzar y crecer, debido que si no se realizan evaluaciones constantes se tiende a atascar tanto el personal laboralmente, como la misma Organización al no lograr sus objetivos.

### 6.5.2 Planificación de estrategias para la mejora

Son un proceso orientador, el cual proporciona los lineamientos para definir los objetivos organizacionales, los recursos a utilizar, así como las políticas que orientaran la administración de dichos recursos. Por lo que al ser aplicadas al personal influirán en su conducta dentro de la organización y por ende en su competitividad laboral.<sup>21</sup>

Las estrategias de mejora generan un mayor crecimiento profesional como mayor productividad, esto, a que, si se detectan fallas en las actividades o bien se requiere una actualización, el personal es mandado a capacitación para que estén en constante actualización e incluso en innovación.

### 6.5.3 Logro de metas organizacionales

El cumplimiento de las metas organizacionales es apreciar y valorar el esfuerzo y las contribuciones de los empleados, así como permitirles expresar sus ideas, considerar sus aportaciones, propiciar que los trabajadores sepan enfrentarse a problemas, que aplique sus habilidades y creatividad en la resolución de estos y propiciará el desarrollo de actividades dentro de la institución.<sup>22</sup>

Reconocer el esfuerzo y contribuciones genera satisfacción y motivación para seguir trabajando, así como el constante entrenamiento en sus habilidades técnicas, en

resolución de problemas, así como en adquirir constantemente conocimientos actualizados. De esta manera al tener personal altamente capacitado favorece el cumplimiento de metas para la Organización.

#### 6.5.4 Resolución de Problemas

Es inevitable que no haya problemas dentro de un Clima Organizacional, por lo que la resolución de problemas es fundamental para la mejora continua y progreso de las organizaciones, debido a que ayuda a contribuir a alcanzar mejores resultados y así poder realizar de manera más eficiente el trabajo y a que reconozcan el valor añadido que la persona representa.<sup>23</sup>

Todos los trabajadores están expuestos a formar parte de problemas dentro de su ambiente laboral, sin embargo, ser inteligentes para que estos resuelvan de manera rápida y oportuna genera que siga en crecimiento y con productividad.

#### 6.5.5 Visión futura de la Organización

Es la elaboración de una imagen mental sobre un viable. La visión corresponde a la percepción de un futuro realista, creíble y atractivo, que \*puede ser tan vago como un sueño o tan preciso como meta o las instrucciones para cumplirla.<sup>24</sup>

El triunfo y crecimiento de una organización depende de la manera de adaptación que tenga, esto en relación con los cambios que se presenten a su alrededor, por lo que, tener actualizaciones e innovaciones para la estructuración de visiones a futuro para la organización, dentro de los ambientes laborales, impulsará la participación del personal para compartirla.

## 6.6 FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN HOSPITALES

### 6.6.1 Incremento en la calidad de vida laboral

Es el grado de satisfacción personal y profesional que los trabajadores perciben en el contexto del desempeño de su puesto de trabajo y en su ambiente laboral. Determinada por el tipo de dirección, las condiciones de trabajo, compensaciones y el desarrollo individual y en equipo.<sup>25</sup>

Los trabajadores se enfrentan constantemente a problemas como sobrecarga de trabajo, mala alimentación, mal comportamiento y claro también desde el lado contrario como distribución adecuada de los trabajadores, horarios establecidos, y buenas actitudes ante el ambiente en el que se desarrolle. Es por eso, que la calidad de vida va a depender desde la perspectiva de cada persona y de los recursos que le sean proporcionados para desarrollar su trabajo.

### 6.6.2 Servicio de calidad a los pacientes

Los servicios de calidad a los pacientes son aquellos actos y recursos conjuntos y articulados para satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada paciente o usuario, las distintas necesidades que tienen.<sup>26</sup> A partir de ello, proporcionar servicios de calidad no es algo fácil, requiere de una larga y ardua preparación profesional, también de actitudes y aptitudes. La manera en la que se medirán esos servicios es preguntando de manera directa a quien los recibe de esta manera se pueden hacer modificaciones, actualizaciones para lograr el completo bienestar de los individuos.

### 6.6.3 Desempeño y motivación de los trabajadores

Son las acciones que realiza el recurso humano en una profesión u oficio aprendido, lo cual permite demostrar su idoneidad para resolver o solucionar los problemas de la organización. Y la motivación es el grado de en qué los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen.<sup>19, 27</sup>

Ambas características trabajan de manera entrelazada en Enfermería, si no hay motivación en el personal, sus esfuerzos se pueden ver comprometidos al momento de realizar su trabajo.

#### 6.6.4 Productividad del personal

Es el producto final del esfuerzo y combinación de todos los recursos humanos, materiales y financieros que integran a la organización.<sup>28</sup>

Para los profesionales de la salud, especialmente para en Enfermería la productividad es el cuidado de calidad proporcionado a cada paciente, donde también se ve reflejado en las remuneraciones que gane durante sus jornadas laborales.

### 6.7 CLIMA ORGANIZACIONAL EN ENFERMERÍA

#### 6.7.1 Climas Positivos

Un clima positivo favorece la productividad por el buen rendimiento del profesional y de los jefes y del Departamento, ofreciendo a sus clientes mejores servicios.<sup>29</sup>

Sin duda alguna, un clima positivo en Enfermería, que esté libre de conflictos, con una comunicación adecuada, donde existe el respeto, hay satisfacción y que tengan habilidad para adaptarse a las adversidades que se presenten, representará una mejor atención a los pacientes.

#### 6.7.2 Climas Negativos

Los climas negativos están rodeados de quejas constantes sobre diversos aspectos laborales relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, los jefes, los compañeros de trabajo, el exceso de trabajo, el poco valor que da la institución a su trabajo, entre otros.<sup>30</sup>

Enfermería muchas veces se encuentra con problemas de insatisfacción laboral, agotamiento profesional, conflictos personales e interpersonales, entre otras quejas constantes, esto debido a problemas que pueden ir desde los líderes hasta las mismas relaciones interpersonales donde el personal se desempeñe.

## 7. METODOLOGÍA

### 7.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Estudio cuantitativo de tipo observacional, descriptivo, prospectivo, transversal

### 7.2 DEFINICIÓN Y CALCULO DE LA MUESTRA

<b>Universo de estudio</b>	Todos los trabajadores que forman parte del Hospital General Dr. Manuel Gea González
<b>Población de estudio</b>	Total de personal de Enfermería que labora en el Hospital General Dr. Manuel Gea González
<b>Tamaño de muestra</b>	Con base en la fórmula para muestras finitas, para una población de 575 que corresponde al personal de Enfermería, se utiliza una heterogeneidad del 50%, un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 90%. La muestra obtenida es de 185
<b>Tipo de Muestreo</b>	No probabilístico por conveniencia.

### 7.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

<b>Criterios de inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Enfermería que se encuentre en servicios de atención a la salud y tenga trato directo con pacientes.</li> <li>• Personal de Enfermería que tenga más de 6 meses de antigüedad en la institución.</li> <li>• Personal de Enfermería que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado.</li> </ul>
<b>Criterios de exclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Enfermería que regrese cuestionarios incompletos.</li> <li>• Personal de Enfermería que retire su consentimiento informado.</li> </ul>

## 7.4 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Clasificación de las variables

Clasificación Variables: Principales		Clasificación Variables: Generales	
Variable	Escala e índice	Variable	Escala e índice
Clima Organizacional	<b>Ordinal:</b> Alta percepción: 109 a 145 puntos Media percepción: 69 a 108 puntos Baja percepción: 29 a 68 puntos	Edad	<b>Cuantitativa discreta:</b> años cumplidos
Percepción individual	<b>Ordinal:</b> nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre	Sexo	<b>Nominal dicotómica:</b> Mujer, Hombre
Percepción interpersonal	<b>Ordinal:</b> nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre	Servicio de atención a la salud	<b>Nominal politómica:</b> hospitalización adultos, hospitalización pediatría-neonatos, urgencias, clínicas/quirófanos
Percepción organizacional	<b>Ordinal:</b> nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre	Turno	<b>Nominal politómica:</b> matutino, vespertino, nocturno, especial

### Operalización de las variables

Principales	Conceptual	Operacional
<b>Clima Organizacional</b>	Es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta percepción: 109 a 145 puntos</li> <li>Media percepción: 69 a 108 puntos</li> <li>Baja percepción: 29 a 68 puntos</li> </ul>
<b>Percepción individual</b>	Son los atributos individuales de los encuestados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los trabajadores: (ítems 1-4) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> <li>Autonomía en el trabajo: (ítems 5-7) 1=nunca,</li> </ul>

		2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre
<b>Percepción interpersonal</b>	Son los atributos de la relación trabajador-entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones sociales: (ítems 8-10) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> <li>• Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: (ítems 11-14) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> </ul>
<b>Percepción organizacional</b>	Son atributos de la organización, el trabajo y el ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones de directivos: (ítems 15-19) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> <li>• Beneficios y recompensas: (ítems 20-23) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> <li>• Motivación y esfuerzo: (ítems 24-26) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> <li>• Liderazgo de directivos: (ítems 27-29) 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5=siempre</li> </ul>
<b>Generales</b>	<b>Conceptual</b>	<b>Operacional</b>
<b>Edad</b>	Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento hasta el momento de contestar el cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Años cumplidos</li> </ul>
<b>Sexo</b>	Se refiere a las características que vienen determinadas biológicamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer</li> <li>• Hombre</li> </ul>
<b>Servicio de atención a la salud</b>	Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. La articulación de estos servicios constituye un	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalización adultos</li> <li>• Hospitalización pediatría-neonatos</li> <li>• Urgencias</li> </ul>

	sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínicas/quirófanos</li> </ul>
<b>Turno</b>	Es el periodo de tiempo en el que un trabajador desarrolla su actividad profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matutino</li> <li>• Vespertino</li> <li>• Nocturno</li> <li>• Especial</li> </ul>

## 7.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### 7.5.1 Descripción del estudio

El investigador acudió a cada servicio de atención clínica del Hospital General Dr. Manuel Gea González, invitando al personal de Enfermería a participar, explico el objetivo del proyecto y quienes aceptaron en participar se les entregó la carta de consentimiento informado para ser leída por el mismo participante, se les explico también que en todo momento se garantizará el anonimato en sus respuestas y que contestar el cuestionario les llevaría un tiempo aproximado de 15 minutos; una vez leído y firmado el consentimiento informado se procedió a invitarlos a que acudir a las áreas de descanso donde se entregó a cada participante la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) en la modalidad de cuestionario auto aplicable y para que pudieran contestarlo de forma privada y sin interrupciones.

Para garantizar la privacidad y el anonimato de los participantes en la Escala no se les preguntó su nombre y una vez que terminaron de contestarlo, los participantes depositaron su hoja con respuestas en una caja sellada que localizada en el control de enfermería.

La recolección de datos se llevó a cabo durante dos meses, en un horario de 6 a 15 horas. La información obtenida se vació en una base de datos elaborada en el programa estadístico SPSS versión 25 para su posterior interpretación y elaboración de informe técnico final.

### 7.5.2 Instrumento Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

La Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), elaborado por Gómez y Vicario para población mexicana, de acuerdo con los resultados obtenidos la estimación del Alpha de Cronbach oscila entre 0,710 y 0,841, con un Alpha de Cronbach global de 0,925. Estos resultados indican niveles adecuados de confiabilidad de la escala, particularmente a nivel global. Dicho instrumento se integra en tres dimensiones y con factores cada uno: Dimensión Individual con dos factores: Satisfacción de los trabajadores (ítems 1 al 4) y Autonomía en el trabajo (ítems 5 al 7); Dimensión Interpersonal con dos factores: Relaciones sociales (ítems 8 al 10) y Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo (ítems 11 al 14) y Dimensión Organizacional con cuatro factores: Consideraciones de directivos (ítems 15 al 19), Beneficios y recompensas (ítems 20 al 23), Motivación y esfuerzo (ítems 24 al 26) y Liderazgo de directivos (ítems 27 al 29).

Está conformado por 29 reactivos, estos se contestan de acuerdo con la frecuencia que se presentan en cada caso y se utiliza una escala de respuesta Tipo Likert con cinco opciones: 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre. Además de un encabezado con 4 variables demográficas: Edad, Sexo, Servicio en el que labora y Turno en el que labora. Para determinar el clima organizacional, se consideran los siguientes puntos de corte: Alta percepción: 109 a 145 puntos; Media percepción: 69 a 108 puntos y Baja percepción: 29 a 68 puntos.

## 8. RESULTADOS

### 8.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### 8.1.1 Validación de datos

Para las variables nominales y ordinales se calculan frecuencias y porcentajes, mientras que para las variables cuantitativas medidas de tendencia central (media,

moda) y dispersión de tendencia central, a partir de estos resultados se realiza la técnica de análisis estadística de regresión politómica con las variables principales (percepción del clima organizacional) en tres categorías (baja, media y alta percepción). Se procesan los datos en el Sistema de software Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

### 8.1.2 Presentación de resultados

La muestra se conformó por 185 participantes exclusivamente del personal de enfermería que brindaran atención clínica. Se integró por 133 mujeres y 52 hombres, equivalentes al 72% y 28% respectivamente, participantes del turno matutino (19%), vespertino (32%), nocturno (31%) y especial (18%). Por último, se generaron cuatro grupos para un mejor control de los servicios participantes que fueron: hospitalización adultos (40%), hospitalización pediatría-neonatos (24%), urgencias (22%) y clínicas/quirófanos (14%).

A continuación, se muestran las tablas con las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Tabla No. 1: Nivel de percepción del Clima organizacional con puntos de corte según la EMCO.

NIVEL DE PERCEPCIÓN	PUNTAJE PROMEDIO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	MINIMO	MAXIMO		
<b>ALTA</b>	109	145	0	0
<b>MEDIA</b>	69	108	185	100
<b>BAJA</b>	29	68	0	0
TOTAL			185	100

*Elaboración propia*

Tabla No. 2: Nivel de percepción del Clima Organizacional con puntos de corte de acuerdo con las frecuencias registradas.

NIVEL DE PERCEPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>ALTA</b>	47	25
<b>MEDIA</b>	72	39
<b>BAJA</b>	66	36
<b>TOTAL</b>	185	100

*Elaboración propia.*

Tabla No. 3: Frecuencia global para la generación de puntos de corte.

FRECUENCIA GLOBAL	
VALORES	RESULTADO
Mínimo	80
Máximo	105
Media	92.6
Mediana	92.9
Moda	93

*Elaboración propia*

Tabla No. 4: Frecuencias de las dimensiones de acuerdo con los rangos de la EMCO.

DIMENSIONES	PUNTAJE PROMEDIO	PUNTAJE OBTENIDO	MEDIA	DE
	Mínimo - Máximo	Mínimo - Máximo		
<b>P. INDIVIDUAL</b>	7 a 35	24 a 31	28.6	1.32
<b>P. INTERPERSONAL</b>	7 a 35	23 a 35	31.4	2.13
<b>P. ORGANIZACIONAL</b>	15 a 75	27 a 42	32.4	2.24

*Elaboración propia*

Tabla No. 5: Porcentajes de frecuencias de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO).

ITEM	NUNCA %	CASI NUNCA %	A VECES %	CASI SIEMPRE %	SIEMPRE %	MEDIA 1-5
1 Me siento satisfecha (o) con mis actividades.	-	0.5	-	27	72.4	4.71
2 Me siento realizada (o) en mi trabajo.	-	-	-	33.5	66.5	4.66
3 Disfruto realizar mis actividades	-	-	2.2	21.1	76.8	4.75
4 Realizo con desagrado mis actividades *	100	-	-	-	-	1
5 Gozo de libertad para elegir como hacer mis actividades	-	-	9.2	35.7	55.1	4.46
6 Soy libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con mis actividades	-	-	4.3	40	55.7	4.51
7 Se me brinda la oportunidad de proponer la forma en que deseo realizar mis actividades	-	-	4.9	30.8	64.3	4.59
8 Me llevo bien con mis compañeras (os).	-	-	3.8	36.2	60	4.56
9 Hay compañerismo entre mis compañeras (o).	-	-	9.2	34.6	56.2	4.47
10 Existe la confianza entre mis compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	-	0.5	8.6	38.9	51.9	4.42
11 Cuando se incorpora un nuevo empleado, lo integro de inmediato al grupo.	-	-	7.6	35.1	57.3	4.5
12 Me siento parte de un mismo equipo	-	0.5	5.9	37.8	55.7	4.49
13 En mi servicio se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	-	0.5	8.1	30.3	61.6	4.52
14 La unión entre mis compañeros propicia un ambiente agradable.	-	-	8.6	31.9	59.5	4.51
15 Mi jefe me trata de la manera más humana posible.	-	-	4.3	33.5	62.2	4.58
16 El trato de mi jefe hacia mí es con respeto.	-	-	2.7	22.7	74.6	4.72

17 Mi jefe me apoya en la realización de mis actividades	-	-	5.9	29.7	64.3	4.58
18 Mi jefe me trata con indiferencia. *	96.2	3.2	-	0.5	-	1.05
19 Mi jefe me trata de manera deshumanizada. *	80.5	17.8	1.6	-	-	1.21
20 Recibo incentivos para que realice mejor mis actividades.	71.9	23.3	2.2	2.2	0.5	1.36
21 Tengo posibilidades de ser beneficiada (o) por mi trabajo.	68.1	21.1	8.6	1.1	1.1	1.46
22 Mis superiores otorgan estímulos para mejorar mi desempeño.	78.4	13.5	5.9	1.1	1.1	1.33
23 Existen distintas formas de recompensar mi trabajo.	81.1	11.4	5.4	1.1	1.1	1.3
24 Realizo mis actividades con entusiasmo.	-	-	0.5	38.4	61.1	4.61
25 Muestro agrado al realizar mis tareas.	-	-	2.7	33	64.3	4.62
26 Brindo mi mejor esfuerzo en la realización de mi trabajo.	-	-	2.7	28.1	69.2	4.66
27 Mi jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.	-	-	12.4	34.6	53	4.41
28 Todos mis compañeros, incluyéndome recibimos apoyo del jefe en la realización de nuestras tareas.	-	0.5	9.7	36.8	53	4.42
29 A mi jefe se le dificulta guiarnos para cumplir con los objetivos de nuestro servicio. *	85.9	11.4	2.2	0.5	-	1.17

\*son reactivos inversos

Ítems correspondientes a la percepción individual

Ítems correspondientes a la percepción individual

Ítems correspondientes a la percepción individual

*Elaboración propia*

### 8.1.3 Análisis de resultados

El presente trabajo de investigación ha generado el resultado de una percepción del Clima Organizacional con nivel medio, debido a la puntuación obtenida que fue de 80 a 105, de acuerdo con los puntos de corte de la EMCO (nivel medio = 69 a 108 puntos) es del 100%; y con las frecuencias obtenidas según la base de datos es del 39% en comparación con el 25 y 36% del nivel bajo y alto respectivamente. (Tablas 1, 2 y 3)

Se observa que la dimensión con mayor afectación generando los valores más bajos fue la Percepción Organizacional teniendo una media de apenas 32.4 cuando los puntajes oscilaban entre 27 a 42, detectando frecuencias mayores de 68% en la respuesta con menor valor de los ítems del 20 al 23 correspondiente al factor de Beneficios y recompensas; mientras que la Percepción Individual refleja una media de 28.6 con valores que iban de entre 24 a 31 puntos, manteniendo respuestas con valores entre 3 y 5 puntos de acuerdo a la escala; y la Percepción Interpersonal con una media de 31.4 con valores esperados de 23 a 35, debido al predominio en respuestas de 4 y 5 puntos. (Tablas 4 y 5)

## 8.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con una investigación de Meléndez R., Tejada S./ 2020 los resultados obtenidos ante la percepción del Clima Organizacional fueron: 5% buena, el 83.3% regular y finalmente el 11.7% mala; en comparación con el 36% que generó la percepción media del presente trabajo; con la diferencia de que fue relacionado con el síndrome de burnout, mostrando que entre mejores resultados en la percepción del clima organizacional el síndrome es más bajo.

Mientras, en la investigación de Patlán J., Flores R./ 2013 con una muestra de 673 trabajadores, cuyos resultados muestran de acuerdo con las varianzas entre el clima y las fases del burnout, identificando que los trabajadores en Fase 3 (desgaste ocupacional alto) y Fase 4 (desgaste ocupacional muy alto) de burnout presentan

las puntuaciones medias de clima organizacional más bajas, particularmente los trabajadores en fase 4. Es decir, mantiene medias de entre 2.2 hasta 3.17 en sus respuestas, percepción del Clima Organizacional bajo, considerando las tres dimensiones del instrumento. Mientras tanto en el presente trabajo se reportan puntajes del 25% que representarían una percepción baja.

Con estos datos, se pueden observar las relaciones que existen entre la percepción del Clima Organizacional con problemas en el desarrollo personal y lo más importante daños en la salud de los trabajadores. Resaltando de esta manera la importancia de generar diagnósticos de la organización que se lleva a cabo en cada Institución de salud.

Demostrando de esta manera que un clima organizacional que no esté bien estructurado hacia el personal que labora en una organización, estará en riesgo de presentar problemas, no solo en su organización personal o de percepción individual, que afecta directamente a la salud y/o comportamiento de cada trabajador, sino también en el trato que cada persona tiene tanto hacia sus compañeros como para los usuarios con los que interactúa día a día, que en conjunto generan problemas de carácter administrativo, provocando mala imagen y una organización deficiente de las instituciones de salud.<sup>20-23</sup>

Ser partícipes en la organización de un clima favorable para laborar y tener relaciones amigables tanto de manera individual, interpersonal y organizacional, brindará una mayor estabilidad en el momento de generar visiones a futuro de la institución de salud, así como establecer metas reales que estén al alcance de todos, inducirá a que los trabajadores tengan una mejor percepción de su estabilidad laboral, así como sentirse parte de un grupo y que son apoyados por sus jefes, teniendo oportunidades de crecimiento.<sup>24</sup>

Identificar cuando hay inconsistencias entre el personal y la organización que está a cargo proporcionará un salvavidas para la mejora de estas fallas, poniendo al tanto a los líderes y que en conjunto con sus trabajadores busquen alternativas para proporcionar un mejor clima organizacional, debido a que si hay un ambiente

desfavorable las personas se mostraran desanimadas, insatisfechas, molestas, mismas actitudes que pueden verse reflejadas al momento de brindar servicios y que estos sean de mala calidad hacia los usuarios que atienden.<sup>29-30</sup>

## 9. CONCLUSIONES

Con los datos recolectados podemos concluir de acuerdo con nuestra pregunta de investigación, que la percepción del personal de Enfermería de las áreas clínicas del Hospital General Dr. Manuel Gea González es de nivel medio en un 36% de la muestra participante. Identificando un mayor problema en el área del trato de los jefes hacia los trabajadores, principalmente en las recompensa y beneficios. A pesar de estar satisfechos con su trabajo, las actividades que realizan y nadie se siente obligado a realizar sus actividades, se muestran inconformes en la manera de ser recompensados, así como no recibir estímulos para motivación al mejorar el desempeño, sin tocar temas salariales.

Se observan de igual manera niveles medios en las dimensiones individuales e interpersonales, por lo que reflejan que saben que forman parte de un equipo de trabajo, sin embargo, se encuentran con situaciones en la que no sienten la libertad de solucionar los problemas a los que se enfrentan a su manera, así como compartir con sus compañeros los problemas por los que están pasando. A pesar de esto, reconocen que sus jefes saben liderar sus grupos de trabajo y se mantienen a la expectativa de recibir propuestas para lograr mejoras en los servicios.

En cuanto al objetivo general planteado, se logra obtener un diagnostico sobre el Clima Organizacional, exclusivamente en el personal de Enfermería en los cuatro turnos, al categorizar en las tres dimensiones de acuerdo con los objetivos específicos se logran identificar los factores con mayor conflicto y en los que un futuro se podría trabajar para lograr una mejor satisfacción en los trabajadores en relación con el liderazgo de sus jefes.

Lograr realizar este trabajo en una Institución de salud con alto rango de reconocimiento y de gran capacidad, fue gracias a la disposición que tuvo el personal para tomarse unos minutos y ser parte de esta investigación, sabiendo que al obtener un diagnóstico de la situación en la que se encuentran laborando, servirá para trabajar en conjunto con sus jefes y lograr una mejoría para un bienestar en común. Encontrar soluciones a este tipo de problemas requiere un mayor trato de los jefes con los trabajadores, debido a que se requiere de una Administración y una Gestión del cuidado con bastante organización y una adecuada distribución de personal para un mayor control y lograr así un funcionamiento adecuado y brindar servicios de calidad.

La interacción jefe-trabajador hará para conocimiento de ambos, cuáles son las estrategias que se plantean para el bienestar y satisfacción del personal así mismo conocer cuáles son las inconformidades que estos detectan por parte de las gestiones. Y de manera conjunta determinar cuales serian las opciones que beneficien a ambos en la realización de sus actividades, nunca olvidando que el bien común que tiene ambos, es el de brindar una atención de calidad y lograr el alto prestigio del Hospital en cuestión.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Secretaría de Salud. *Antecedentes Hospital General Dr. Manuel Gea González*. Dirección General del Hospital General Dr. Manuel Gea González. Disponible en Hospital Gea Salud del Gobierno de México. Disponible en <http://www.hospitalgea.salud.gob.mx/contenido/conocenos.html> México, 2017. Consultado el día 25 de octubre del 2021.
2. Peña R. y Cols. *Clima Organizacional de equipos Directivos y su Relación con los resultados en la atención a la salud*. Salud Pública de México. México, 2015; 57 (6): 528-536 Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/106/10642748007.pdf> Consultado el día 27 de octubre del 2021
3. Patlán J. y Flores R. *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. Ciencia y Trabajo. México, 2013; 15 (48): 131-139. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf> Consultado el día 26 de octubre del 2021
4. Pupo B. y Sánchez R. *Procedimientos para el diagnóstico del Clima Organizacional en instituciones de la salud pública*. Científica Médica de Holguín. La Habana, 2017; 1 (4): 1128-1139 Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812017000400014) Consultado el día 2 de noviembre del 2021
5. Patlán J. y Flores R. *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. Ciencia y Trabajo. México, 2013; 15 (48): 131-139. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf> Consultado el día 26 de octubre del 2021
6. Meléndez R. y Tejada S. *Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén* Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. Lima, 2020; 3(1): 30-

36 disponible en <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569>  
Consultado el día 8 de enero del 2022

7. Segredo A. y Cols. *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*. Infodir. La Habana, 2017; 24 (1): 86-99 Disponible en <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476> Consultado el día 2 de noviembre del 2021
8. Contreras V. y Cols. *Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería*. Cubana de Enfermería. La Habana, 2015; 31 (1): 58-69 Disponible en <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116> Consultado el día 27 de octubre del 2021
9. Ferrell H. y Cols. En Rivera D. y Cols. *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Espacios. México, 2018;39 (19): 1-5 Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf> Consultado el día 27 de octubre del 2021
10. Hellriegel D. y Slocum J. En Manosalvas C y Cols. *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Administrer. Bogotá, 2015; 26 (1): 5-15 Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf> Consultado el día 25 de octubre del 2021
11. Lewin K. En Ganga F. y Cols. *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*. FEN-Opina. Santiago de Chile, 2015; 73: 1-10 Disponible en <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco> Consultado el día 24 de noviembre del 2021
12. Litwin G. y Stinger R. En Elgegren U. *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Unife Avances en Psicología. Lima, 2015; 23 (1): 87-102 Disponible en

<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/174/165> Consultado el día 2 de noviembre del 2021

13. Brunet L. En Esquivel J. y Cols. *Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición*. Ciencias de la Documentación. México, 2020; 6 (2): 66-77 Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf> Consultado el día 3 de noviembre del 2021
14. Koys D. y DeCottis T. En Arteaga N. *Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo*. Sciéndo. Lima, 2020; 23(3): 133-142 Disponible en [https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3083/pdf\\_1](https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3083/pdf_1) Consultado el día 2 de noviembre del 2021
15. Chiavenato I. En Rivera D. y Cols. *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Espacios. México, 2018;39 (19): 1-5 Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf> Consultado el día 2 de noviembre del 2021
16. Mayo E. En Sandoval J. *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real de trabajo?* Innovación en la gestión. Bogotá, 2016; 13 (3): 29-39 Disponible en [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Consultado el día 26 de noviembre del 2021
17. Herzberg F. En Manso J. *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Universidad Eafit. Santiago de Chile, octubre-diciembre. 2002; 128: 79-86 Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf> Consultado el día 25 de noviembre del 2021
18. Likert R. En Iglesias A. y Cols. *Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa*. Medisur. La Habana, 2019; 17 (4): 562-569 Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf> Consultado el día 27 de octubre del 2021

19. Gómez M. y Vicario O. En Patlán J. y Flores R. *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. Ciencia y Trabajo. México, 2013; 15 (48): 131-139. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf> Consultado el día 26 de octubre del 2021
20. Francés A. En Bravo L. y Cols. *Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional*. Venezolana de Gerencia. Caracas, 2019; 24 (88): 1315-1330 Disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051021/29062051021.pdf> Consultado el día 28 de noviembre del 2021
21. García J. y Cols. *Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. Espacios. México, 2017; 38 (52): 1-16 Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf> Consultado el día 25 de noviembre del 2021
22. Catota L. En Charry H. *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Comunicación. Lima, 2018; 9 (1): 25-34 Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf> Consultado el día 25 de octubre del 2021
23. Mengua A. y Cols. *La resolución de problemas para la mejora continua y progreso de las empresas*. Investigación. Madrid, 2012: 1-17 Disponible en <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/08/1.resolucion-de-problemas-empresa.pdf> Consultado el día 27 de noviembre del 2021
24. Bennis W. y Nanus B. En González J. y Cols. *La visión gerencial como factor de competitividad*. Escuela de Administración de Negocios. Bogotá, julio-diciembre. 2010; 69: 42-59 Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a04.pdf> Consultado el día 25 de noviembre del 2021
25. Lumbreras M. y Cols. *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva*. Salud Pública de México, 2020; 62 (1): 87-95

- Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2020/sal201k.pdf> Consultado el día 25 de noviembre del 2021
26. Trujillo V. y Cols. *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*. Horizonte sanitario. México, 2016; 15 (3): 46-54 Disponible en [https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/1446/pdf\\_25](https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/1446/pdf_25) Consultado el día 26 de noviembre del 2021
27. Rodríguez M. En Espinosa A y Cols. *El desempeño de los profesionales de Enfermería*. Cubana de Enfermería. La Habana, 2016; 32 (1): 1-22 Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf> Consultado el día 26 de noviembre del 2021
28. Mercado E. En Abaunza M. y Cols. *¿Cuál es la productividad de enfermería?* Avances en Enfermería: Bogotá, 2009; 26 (2): 91-97 Disponible en <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12902/13503> Consultado el día 26 de noviembre del 2021
29. Uría C. En Morales R. *Liderazgo interpersonal y clima organizacional en el Departamento de enfermería de un hospital público*. Gaceta Científica. Lima, 2019; 5 (2): 115-121 Disponible en <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/694/564> Consultado el día 26 de noviembre del 2021
30. Enríquez Y. En Morales R. *Liderazgo interpersonal y clima organizacional en el Departamento de enfermería de un hospital público*. Gaceta Científica. Lima, 2019; 5 (2): 115-121 Disponible en <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/694/564> Consultado el día 27 de octubre del 2021

## 11. ANEXOS

Instrumento: Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería

### Clima Organizacional en los servicios de atención clínica de Enfermería

Este cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción que usted tiene respecto a cómo es el Clima Organizacional en el servicio donde desarrolla sus actividades de Enfermería. El cuestionario está dividido en 2 secciones, en la primera se le preguntaran datos personales, en la segunda se le realizaran preguntas que tienen que ver la percepción que usted tiene respecto al Clima Organizacional. En caso de tener alguna duda, puede preguntar a los investigadores.

#### 1.- Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) Mujer. ( ) Hombre.

Servicio en el que labora: \_\_\_\_\_

Turno en el que labora: \_\_\_\_\_

#### 2.- Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

**Instrucciones:** Las siguientes preguntas se relacionan con su percepción de cómo es el Clima Organizacional en el servicio donde desarrolla sus actividades de Enfermería. Se le agradecerá que lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste colocando una cruz (X) en el cuadro del número que refleje mejor el grado percepción. **Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.**

Durante mi jornada laboral:	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Me siento satisfecha (o) con mis actividades.					
2. Me siento realizada (o) en mi trabajo.					
3. Disfruto realizar mis actividades.					
4. Realizo con desagrado mis actividades.					
5. Gozo de libertad para elegir como hacer mis actividades.					
6. Soy libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con mis actividades					
7. Se me brinda la oportunidad de proponer la forma en que deseo realizar mis actividades.					
8. Me llevo bien con mis compañeras (os).					
9. Hay compañerismo entre mis compañeras (o).					
10. Existe la confianza entre mis compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, lo integro de inmediato al grupo.					
12. Me siento parte de un mismo equipo.					

<b>Durante mi jornada laboral:</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13. En mi servicio se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales					
14. La unión entre mis compañeros propicia un ambiente agradable.					
15. Mi jefe me trata de la manera más humana posible.					
16. El trato de mi jefe hacia mí es con respeto.					
17. Mi jefe me apoya en la realización de mis actividades					
18. Mi jefe me trata con indiferencia.					
19. Mi jefe me trata de manera deshumanizada.					
20. Recibo incentivos para que realice mejor mis actividades.					
21. Tengo posibilidades de ser beneficiada (o) por mi trabajo.					
22. Mis superiores otorgan estímulos para mejorar mi desempeño.					
23. Existen distintas formas de recompensar mi trabajo.					
24. Realizo mis actividades con entusiasmo.					
25. Muestro agrado al realizar mis tareas.					
26. Brindo mi mejor esfuerzo en la realización de mi trabajo.					
27. Mi jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.					
28. Todos mis compañeros, incluyéndome recibimos apoyo del jefe en la realización de nuestras tareas.					
29. A mi jefe se le dificulta guiarnos para cumplir con los objetivos de nuestro servicio.					

**Gracias por sus respuestas**