

## Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de un Hospital de Asistencia Pública

ARREDONDO-HIDALGO, María Guadalupe\*†, MENDOZA-TORRES, Christian Paulina y NAVARRETE-REYNOSO, Ramón.

*Universidad de Guanajuato. División de Ciencias Económico Administrativas. Departamento de Gestión y Dirección de Empresas. Campus Guanajuato. Fraccionamiento 1, Col. El Establo S/N, C.P.36250, Guanajuato, Gto. Universidad Tecnológica Laja Bajío.*

Recibido Enero 5, 2014; Aceptado Mayo 18, 2014

### Resumen

El objetivo del siguiente trabajo fue la realización del análisis del clima organizacional en un hospital público para el área de enfermería. Se trata de una investigación de tipo exploratoria, debido a las limitantes que se presentaron al realizarla y se espera una segunda fase de tipo descriptiva, toda vez que se obtengan más participantes en ella. Para la realización del estudio se diseñó la metodología, clasificada en los siguientes rubros: enfoque, descripción de la población o muestra, instrumento para medir las variables, aplicación de la prueba piloto, aplicación oficial y estrategia del análisis. Con base a Hernández-Sampieri (2013) el estudio tendrá un alcance descriptivo y correlacional. El análisis del clima laboral se enfocará solo en el área de enfermería para visualizar si el personal de enfermería se siente satisfecho laboralmente en función de variables como condición laboral, percepción económica, motivación, liderazgo, comunicación, y los estímulos otorgados.

### Clima organizacional, hospital público.

**Citación:** ARREDONDO-HIDALGO, María Guadalupe, MENDOZA-TORRES, Christian Paulina y NAVARRETE-REYNOSO, Ramón. Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de un Hospital de Asistencia Pública. Revista de Planeación y Control Microfinanciero. 2015, 1-1:86-95

### Abstract

The aim of this work was the completion of the analysis of organizational climate in a public hospital for the nursing area. It is an exploratory type of research because of the limitations that arose during it and a second phase is expected descriptive, since they will get more involved in it. Approach, description of the population or sample instrument for measuring variables, application of the pilot, official application and analysis strategy: to the study methodology, classified under the following headings are designed. Based on Hernandez-Sampieri (2013), the study is a descriptive and correlational scope. The working climate analysis will focus only in the nursing area to see if the nurses are satisfied occupationally based on variables such as employment status, economic perception, motivation, leadership, communication, and those incentives granted.

### Public health, organizational climate

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: lupita@grupocrea.com.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

**Introducción**

El Hospital General en donde realizó el trabajo de investigación es una dependencia gubernamental, que tiene como objetivo brindar servicios de salud de calidad y oportunos a toda persona que lo requiera; la institución se rige mediante varios regímenes que permiten estandarizar los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas, principalmente en el rama médica.

Se realizó un análisis del clima laboral para el área de enfermería, evaluando el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades. Las enfermeras desarrollan su trabajo, en el sector salud, produciéndose en estos entornos laborales una serie de experiencias vivenciales, cuyas manifestaciones resultan difíciles de medir. Una forma de contar las mismas es conociendo cómo valoran las enfermeras las diferentes dimensiones relacionadas con el clima laboral, ya que éstas repercuten directa o indirectamente en la satisfacción en el trabajo. Esto coincide totalmente con lo expuesto por Schneider (1975) citado en Chian, Salazar y Núñez (2007) quien indica que las personas acumulan experiencia en una organización, y generan percepciones generales sobre ella.

Para la realización del estudio se diseñó la metodología, clasificada en los siguientes rubros: enfoque, descripción de la población o muestra, instrumento para medir las variables, aplicación de la prueba piloto, aplicación oficial y estrategia del análisis. Con base a Hernández-Sampieri (2013) el estudio tendrá un alcance descriptivo y correlacional. El análisis del clima laboral se enfocará solo en el área de enfermería para visualizar si el personal de enfermería se siente satisfecho laboralmente en función de variables como condición laboral, percepción económica, motivación, liderazgo, comunicación, y los estímulos otorgados.

Wendell y Bell (1996) indican que los puntos que deben abordarse desde el campo de la investigación del desarrollo organizacional son el alcanzar que las instituciones, sus miembros y sus grupos de trabajo sean más efectivos, al mismo tiempo que hacer que la organización sea un lugar mejor para satisfacer la necesidades humanas. Por lo anterior, la investigación se torna relevante y pertinente, puesto que, derivado del análisis de los resultados se planea generar una serie de recomendaciones y sugerencias con el propósito de intervenir en el análisis de cultura organizacional como confianza y eficiencia de la comunicación entre liderazgo, comunicación, estímulos, satisfacción y percepción. Todo esto a fin de desarrollar una serie de estrategias para su futura implementación relacionadas con el reconocimiento organizacional de la labor del personal de enfermería.

**Revisión de la literatura**

El concepto de clima organizacional ha sido abordado desde la parte práctica y existen un sin número de definiciones. Brow y Moberg (1990) establecen que se trata de las percepciones que comparten los grupos de individuos de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general. Menárquez, Saturno y López-Santiago (1999) también los definen como el conjunto de características psicológicas que describen una organización. Todos ellos coinciden en que es una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales y que tiene un interés especial debido a su relación con la satisfacción y la productividad dentro del concepto de calidad total.

Chiavenato (2000) define al clima organizacional como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por lo tanto, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades.

Siguiendo el análisis de Rodríguez (2005) y Torrecilla (2003), algunas de las variables del clima organizacional son:

- Variables Físicas: espacio, ruido, luz, entre otros;
- Variables estructurales: relacionadas al liderazgo, la estructura y tamaño de la organización, e y liderazgo de la organización;
- Variables del ambiente social: comunicación y conflictos;
- Variables personales: son las aptitudes, actitudes, motivaciones o expectativas del personal;
- Variables propias del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación y satisfacción laboral.

A continuación se describen las variables que se incluyeron en el presente trabajo de investigación.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Autor
Comunicación interna	Posibilidad del intercambio de informaciones, contribuye a la construcción del conocimiento, el cual es expresivo en las actitudes de las personas. Proceso que engloba la comunicación administrativa, flujos, barreras, vehículos, redes formales e informales. Promueve la interacción social y fomenta la credibilidad, actuando en el sentido de mantener viva la identidad de una organización.	Escala de medición, de acuerdo con Chiang, Salazar y Nuñez (2007).  El instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiro (1989) de la Universidad de Valencia.	Marchion (2001).
Capacitación	Capacitación es toda actividad realizada en toda organización respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.	Escala de medición Laboral S20/23 de Meliá y Peiro (1989) de la Universidad de Valencia, y de acuerdo	Frigo (2007).
Reconocimiento	Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una Institución de las demás como consecuencia de sus características		Royal Academia Española (2001).

Calidad del trabajo	Conjunto de características de una persona o una cosa, importancia, calificación, carácter. Calidad es cumplir con los requerimientos solicitados por el cliente.	con Chiang, Salazar y Nafiez (2007).	Novotny y Davis (2000).
Toma de decisiones	La toma de decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar los objetivos, basados en la probabilidad.		Fremont (1979).
Entorno físico	La calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre los factores que inciden en el bienestar la salud del trabajador.		Mundano (1992) Díaz (2010).
Compromiso	Obligación de un trabajador para prestar sus servicios por contrato un acuerdo con la organización o institución.		Segundo con Valencia (2012).
Adaptación al Cambio	Es la capacidad de adaptarse a los cambios modificando la propia conducta para enfrentar los cambios del entorno o el medio organizacional.		Universidad de Cádiz (2012).
Delegación de actividades	Es una transferencia de tareas, funciones, atribuciones y autoridad, que se realiza entre una persona que ocupa un cargo superior, a un inferior jerárquico para que opere en un campo limitado y acotado, normalmente con un objetivo específico.		Muñoz (2009).
Condición laboral	La calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre los factores que inciden en el bienestar la salud del trabajador.		Organización Internacional del trabajo (1996).

Liderazgo	Es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas a trabajar en un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos e incentivarles para trabajar por un objetivo común.	De acuerdo con Rodríguez (2010) se utilizó el instrumento de Estilos de liderazgo, cultura organizativa y eficacia de la Universidad de Zulia.	Academica Comunidad Digital del Conocimiento (2013).
Motivación	Es el impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciarla ejecución de una acción y para mantenernos en el camino adecuado para alcanzar un determinado fin.	De acuerdo con Litvin y Stinger, (1968), Newman, (1977) y Astudillo (1985).	Riqueza Integral (2008).

**Tabla 1** Descripción de las variables comunes para la medición del clima organizacional.

**Objetivo General**

Los objetivos metodológicos se describen a continuación:

- Conocer las condiciones laborales que vive el personal de enfermería del Hospital.
- Determinar si hay una relación entre el nivel de satisfacción laboral y las percepciones económicas del personal de enfermería del Hospital.
- Conocer la percepción de los profesionales de enfermería sobre el ambiente de trabajo que viven en el Hospital, en relación a los estímulos otorgados: productividad, trimestral y anual.
- Identificar cómo se encuentra el aspecto motivacional en el Hospital.
- Identificar los tipos de líderes que trabajan dentro del gremio de enfermería
- Analizar la eficiencia del liderazgo en el clima laboral del área de enfermería.
- Desarrollar una serie de recomendaciones y sugerencias del proyecto a realizar a corto plazo derivadas del análisis del clima laboral en el área enfermería del Hospital.

**Metodología**

Se realizó un muestreo no probabilístico basado en la disponibilidad del personal de enfermería y los turnos de atención al personal. La población fue de 152 enfermeras.

La siguiente tabla representa los servicios y el personal de enfermería con que cuenta el Hospital General.

Servicios	Enfermeras
Urgencias	15
Central de Esterilización y Equipo (CEyE)	6
Quirofano	8
Dialisis	8
Ginecología	9
Pediatría	12
Medicina interna	10
Cirugía	9
Toco cirugía	10
Terapia neonatal	9
Terapia adulto	10
Traumatología	8
Terapia intermedia A	9
Epidemiología	7
Estimulación temprana	9
Clinica de cateter	10
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCNN)	3
TOTAL	152

**Tabla 2** Descripción del personal del hospital.

### Instrumento para medir las variables

El instrumento utilizado para evaluar el clima laboral fue la escala de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (1989), identificados por Chiang, Salazar y Nuñez (2007) en un estudio que los autores realizaron. El instrumento se aplicó de manera digital para que se le facilitara a las enfermeras por su carga de trabajo y horarios laborales. El contestar el instrumento les llevó un tiempo aproximado de 20 minutos. Se incorporaron al instrumento 60 ítems distribuidos en las siguientes variables:

Variable	No. Ítems	Orden
1. Comunicación interna	11	Preguntas 8 a 19
2. Reconocimiento	6	20 a 25
3. Relación interpersonal en el trabajo	3	26 al 28
4. Calidad en el trabajo	5	29 a 33
5. Toma de decisiones	4	34 a 37
6. Entorno físico	5	38 a 42
7. Objetivo de la institución	3	43 a 45
8. Compromiso	8	46 a 53
9. Delegación de actividades	3	54 a 56
10. Coordinación externa	3	57 a 59
11. Eficiencia en la productividad	1	60
12. Liderazgo	4	61 a 65
13. Motivación	4	66 a 69

**Tabla 3** Distribución de las variables conforme a los ítems del cuestionario

Del instrumento original, se sacó la variable adaptación al cambio y se incorporaron las variables Liderazgo y Motivación.

### Análisis de datos

Una vez recolectados los datos, se procesaron con el SPSS, y se obtuvieron los resultados de fiabilidad y factorización de los cuestionarios utilizados. Luego se calcularon los factores de cada variable y con ellos se realizaron las correlaciones entre las variables estudiadas. Las preguntas incorporadas para las variables: comunicación interna, reconocimiento, relación interpersonal, calidad en el trabajo, entorno físico, objetivo de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades, coordinación externa y eficiencia en la productividad fueron obtenidas de un instrumento utilizado en la evaluación del clima organizacional de un consultorio médico municipal de la ciudad de Los Ángeles (Pincherira, 2001). El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos: muy de acuerdo=5, de acuerdo=4, Indeciso=3, en desacuerdo=2 y totalmente en desacuerdo=1.

Se tomó esta escala porque se ha utilizado por otras organizaciones y tiene un coeficiente fiable de 0.969 y 0.925. Para medir el liderazgo se utilizó el instrumento: Estilos de liderazgo, cultura organizativa y eficacia de la Universidad de Zulia de Rodríguez (2010). Asimismo la variable de motivación, se midió con 4 ítems, tomados de: “Estudios de Clima Laboral en Temuco”, al sur de Chile, de acuerdo con Letwin y Stinger, (1968) Newman (1977) y Astudillo (1985).

### Prueba piloto

La prueba piloto pretende poner a prueba la logística y recopilar la información antes que se lleve a cabo un estudio más amplio y mejorar la calidad y la eficiencia de un estudio mayor.

Malhotra (2004). Se realizó una prueba piloto antes de hacer la aplicación oficial que constó de diferentes variables, de acuerdo al levantamiento previo que se tuvo y retroalimentación de las participantes, entre ellas: comunicación interna, reconocimiento, relación interpersonal, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivo de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades, coordinación externa y eficiencia en la productividad.

La encuesta para el levantamiento de prueba piloto contaba con 33 ítems que medían 6 dimensiones: profesional, organizativa, relacional, relación con los pacientes, personal y económica. Fue aplicada a 8 personas que se encontraban en los servicios de Medicina interna, Pediatría, UCIN, Estimulación temprana, C.E. y E., Quirófano y Consulta externa. Las personas a las que se les aplicó la encuesta fueron del turno matutino, nocturno A y vespertino, todas las preguntas fueron entendibles no tuvieron ninguna duda en cuanto a la redacción. El tiempo estimado para la recaudación de las encuestas fueron de 4 días, en un tiempo aproximado de 25 minutos, en las cuales el personal de enfermería se mostró dispuesto a contestar. La elección de los participantes fue al azar, puesto que, se tomó a consideración las cargas de trabajo que tenían en los diferentes departamentos.

## Resultados

El tipo de estadística que se aplicó para analizar los datos fue descriptiva e inferencial. En la descriptiva podemos ver que la distribución de frecuencia de acuerdo con Hernández-Sampieri (2013) es el conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, así también el concepto de medidas de tendencia central que son los valores o medios centrales de distribución que sirven para ubicarla dentro de la escala de medición.

También es necesario obtener la moda para que identificar qué puntuación es la de mayor frecuencia de acuerdo con las respuestas obtenidas de la encuesta. Otra medida de tendencia es la media que es el promedio aritmético de una distribución y es la medida de tendencia central más utilizada, el rango es la diferencia entre la puntuación mayor y la puntuación menor y éste indica el número de unidades en escala de medición que se necesitan para incluir los valores máximo y mínimo y por lo último es la desviación estándar la cual representa el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media que se expresa en las unidades originales de medición de la distribución.

Las enfermeras que contestaron la encuesta el 15% tienen entre 36 años y el otro 15% 40 años. Lo que significa que hay más personas jóvenes desde 20 años hasta los 28 años. En paralelo el promedio de edad es de 33 años de las participantes en el estudio.

El 20% del personal cuenta con estudios como técnico profesional en enfermería, otro 20% tienen licenciatura en enfermería. El 60% restante se distribuye en: enfermeras generales técnicas, licenciatura en ginecología obstetricia y bachillerato. Esto quiere decir que en el Hospital abundan más técnicos profesionales en enfermería. Las personas que contestaron más encuestas fueron del servicio de Hospitalización en cirugía, representado por el 20% del total aplicado, seguido del 15% de urgencias, el 10% de terapia intensiva, quirófano y hospitalización de cirugía, y el 55% restantes correspondió a las otras áreas del hospital: epidemiología, tóco cirugía, hospitalización de medicina interna, hospitalización de ginecología, hospitalización de diálisis, estimulación temprana, clínica de catéter.

Ítem	Valores en porcentaje referidos a la escala de Likert					Variable
	1	2	3	4	5	
¿Se siente libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	20	20	10	2	0	a. Comunicación Interna
¿Me adecuada la relación con mis compañeros de trabajo?	20	20	20	0	0	
¿Siento que su relación con su jefe directo se da confianza y respeto?	10	70	2	10	0	
¿Como usted que en su área de trabajo se produce omisión por falta de información y/o comunicación?	10	20	10	10	2	
¿Su jefe inmediato le otorga la información suficiente en el momento adecuado, para realizar su trabajo?	2	20	2	2	2	
¿Considera usted que se le otorga la información suficiente en el momento, para realizar su trabajo?	2	70	10	10	0	
¿Ante un problema en su trabajo puede usted hablar con su jefe de forma clara y sincera?	20	20	10	0	2	
¿La información y conocimientos que usted posee se comparan con el resto del equipo de trabajo?	40	60	10	0	0	
¿Se trabaja regularmente con un plan de capacitación para las reformas?	10	20	20	2	0	
¿Las reuniones programadas son para satisfacer el interés del trabajador?	20	40	20	0	2	
¿Existe un respeto mutuo del tiempo laboral establecido?	20	20	10	2	2	
¿Como que se estimula la capacitación de las reformaciones?	20	40	20	10	2	b. Reconocimiento
¿Se trabaja regularmente con un plan de capacitación de las reformaciones?	10	20	20	0	2	
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de las reformaciones?	20	20	0	10	10	
¿Existe equidad en el acceso de la capacitación?	10	20	10	2	10	
¿Considera que se trabaja con calidad?	20	20	10	0	2	
¿La jefatura observa más en las habilidades de las reformaciones que en sus puntos débiles?	20	20	10	2	10	c. Relación Interpersonal en el trabajo
¿No siento orgullo con mi trabajo?	20	20	10	0	0	
¿La comunicación entre mis compañeros de trabajo es abierta y transparente?	20	20	20	2	0	
¿Confío en mis compañeros y ellos confían en mí?	10	20	20	0	2	d. Calidad en el trabajo
¿Conozco mis fortalezas y debilidades?	20	40	2	0	0	
¿Se evalúa regularmente la calidad de nuestras actividades?	10	20	10	10	2	

¿Mantengo calidad como trabajador?	20	20	20	0	0	e. Toma de decisiones
¿Se optimizan los recursos de su área laboral?	2	20	10	0	2	
¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?	20	20	2	2	0	
¿Las decisiones se toman oportunamente?	20	20	10	0	0	
¿Usted puede cumplir su propia iniciativa para hacer las cosas?	20	70	10	0	0	
¿Siento usted que en esta organización se anima a los empleados a que tomen sus propias decisiones?	10	20	20	2	0	f. Entorno físico
¿Las decisiones se basan en información confiable?	20	70	0	10	0	
El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su área?	20	20	10	2	0	
El espacio físico es suficiente?	20	40	10	2	2	
¿Tiene ventilación o iluminación adecuada?	20	20	10	2	10	
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	2	20	10	10	2	g. Objetivos de la institución
¿Cuanta en su área o departamento con los equipos o insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	10	20	20	2	0	
¿Tienen claramente definidos los objetivos de la institución?	20	20	20	0	0	
¿Tiene conocimiento los objetivos de la institución?	10	70	10	0	2	
¿Tiene de acuerdo con los objetivos de la institución?	10	70	10	0	2	
¿Considera usted que se cumplen los acuerdos?	10	20	20	10	0	h. Compromiso
¿Tiene dispuesto a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	40	20	0	0	0	
¿Se siente usted con la carrera ganata?	40	20	2	0	0	
¿Sabe cuáles son los progresos de su área?	10	20	2	0	0	
¿Siente la necesidad de que consten cambios?	2	20	10	0	0	
¿Es lo suficiente flexible para aceptar los cambios?	70	20	0	0	0	i. Delegación de actividades
¿Tiene dispuesto a adaptarse a los cambios?	70	20	0	0	0	
¿Tiene dispuesto a usar nuevas tecnologías o herramientas de calidad?	20	20	2	0	0	
¿Hay suficiente delegación?	10	70	10	0	0	
¿Me adecuada la forma de delegación?	10	70	10	0	0	
¿Considera que el grupo de reformaciones están capacitadas para asumir funciones delegadas?	20	20	10	2	0	j. Coordinación Externa
¿Trabajamos bien con el resto de los departamentos o áreas?	10	70	10	2	0	
¿Conoce quienes integran los departamentos o áreas?	20	70	10	0	0	

¿El flujo de la información con el resto de los departamentos o áreas es adecuado?	2	70	10	2	0	k. Eficiencia en la productividad
¿Responde su departamento a las expectativas de la organización con respecto a su eficiencia y productividad?	10	20	2	0	0	
¿El líder comparte la misión y la visión con sus seguidores?	20	20	10	2	0	l. Liderazgo
¿Comparte y sigue con entusiasmo los objetivos del líder de su área?	20	20	10	2	0	
¿Aceptan con entusiasmo los desafíos profesionales que les plantea el líder?	20	20	2	0	0	
¿Comprende y está de acuerdo con el sistema de operación de la organización?	20	40	10	10	2	m. Motivación
¿Recibe incentivos para realizar bien su trabajo?	20	20	10	20	20	
¿El ambiente de trabajo le motiva para trabajar?	20	40	10	10	2	
¿Se respeta la época para mejorar su desempeño?	10	20	20	10	0	
¿La empresa se preocupa por su bienestar?	10	20	20	10	0	

Tabla 4 Resultados presentados por variable

**Resultados por variables****Comunicación interna**

Un 50% se siente libre para conversar con su jefe inmediato acerca de aspectos relacionados con el trabajo en la categoría y el 5% en desacuerdo para hablar con su superior. La relación con compañeros de trabajo: el 55% está satisfecho con este concepto. Confianza con su jefe directo: el 70% de las enfermeras están de acuerdo que tienen confianza con su jefe directo y reciben apoyo recíproco y el 5% está indeciso no sabe si tienen ese apoyo y tampoco se sienten en confianza con él. El 50% de las enfermeras está de acuerdo que en su área se presentan errores por falta de comunicación o información, el 80% están de acuerdo con que se les entrega la información en el tiempo adecuado para realizar bien su trabajo. El 80% está de acuerdo con que se le entrega la información suficiente en el momento de realizar su trabajo, el 15% está en desacuerdo el 10% indeciso y el 5% en muy en desacuerdo.

**Reconocimiento**

Entre el 40 y 60% están de acuerdo completamente, en que la institución brinda la calidad que la institución merece y se les proporciona la capacitación necesaria para dar el servicio que la población requiere.

**Relación interpersonal en el trabajo**

El 60% se siente muy seguro al tener confianza en sus compañeros de trabajo y la certeza en él para colaborar en diferentes aspectos laborales que pudieran surgir en el entorno del hospital.

**Calidad en el trabajo**

El 55% reconoce sus fortalezas y debilidades en el trabajo y también está consciente de que se deben llevar estándares para cumplir con los parámetros que exige el sector público de la procuración de la salud.

**Toma de decisiones**

La mayoría considera que pueden tomar la iniciativa en torno a las decisiones por cuenta propia, sin embargo sienten que el hospital no dirige estas iniciativas para que los empleados a que tomen sus propias decisiones.

**Entorno físico**

El ruido es un factor que se identifica como problema en el hospital. En cuestión de ventilación, instalaciones e infraestructura en general, alrededor del 60% está muy de acuerdo en estar en condiciones adecuadas. Otro factor a considerar es el relativo a equipo para la atención de la ciudadanía ya que el 20% no está conforme con el instrumental con el que se cuenta.

**Objetivos de la organización**

La mayoría 74%, está de acuerdo en conocer los objetivos del hospital y también está de acuerdo en seguirlos conforme a como fueron planteados en un inicio.

**Compromiso**

El 55% de las enfermeras se siente con la camiseta puesta y 85% conoce los progresos de su área y están dispuestas a realizar los cambios que sean necesarios, si son herramientas o tecnologías para mejorar su servicio público.

**Delegación de actividades**

Alrededor del 75% consideran que la delegación de actividades se da conforme a lo que el hospital va necesitando. Asimismo considera que el grupo de enfermeras están capacitadas para asumir funciones delegadas en lo general.

**Coordinación externa**

El 75% del personal indica que el flujo de la información con el resto de los departamentos o áreas es muy adecuado para el desarrollo de las actividades del hospital, como un sistema.

**Eficiencia en la productividad**

El 80% percibe que su departamento responde a las expectativas de la organización, con respecto a su eficiencia y productividad.

**Liderazgo**

La mitad del total de las enfermeras percibe que el líder comparte la misión y la visión con sus seguidores, asimismo, alrededor del 45% comprende y está de acuerdo con el sistema de estímulos en la organización. El 60% aceptan con entusiasmo los desafíos profesionales que les plantea el líder.

**Motivación**

Esta es la variable en donde se presentó una mayor dispersión ya que las enfermeras perciben que los incentivos no son los más adecuados con el trabajo que desempeñan. Aun cuando el 45% considera que el ambiente de trabajo es favorecedor, los resultados muestran que están poco conformes en la forma en que el sistema premia con incentivos, las actividades que el personal desarrolla.

**Conclusiones y discusión**

Se pudieron identificar algunas características positivas como la seguridad de las enfermeras con su trabajo, la relación entre compañeros, el ambiente de trabajo y en general toda la estructura física de la empresa y un respeto hacia el personal directivo.

La parte cualitativa del estudio identificó algunas barreras en las enfermeras, por ejemplo, escuchar cómo contestan las enfermeras, cuando se requiere de un apoyo extra al de sus funciones.

Preguntando “¿Cuánto me van a pagar?”, comportamientos que nos demuestran su falta de iniciativa, actitud de servicio y proactividad.

Como futuras líneas de investigación se sugiere efectuar el estudio de clima organizacional con una muestra representativa de la población, realizar entrevistas a profundidad con las jefaturas de enfermería de cada especialidad, desarrollar un estudio de clima organizacional longitudinal a fin de darle seguimiento a los resultados que aquí se exponen.

**Referencias**

Brow, W. y Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa, México.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M. y Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2) 61-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ª Ed.). México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Fremont, K. (1979). Administración de las Organizaciones. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.

French, W. y Bell, C. (1995). Desarrollo Organizacional. Aportaciones de las Ciencias de la Conducta para el Mejoramiento de la organización. (5ª Ed.). México, D.F.: Editorial Prentice Hall.

Friego, E. (2007). Concepto de capacitación. Foro de Profesionales Latinoamericanos de seguridad, recuperado el 2 de mayo de 2015 de: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. F., (2013). Metodología de la Investigación. México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.

Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. (Spanish). Ciencias De La Información, 42(2), 49-54. Menárguez, P. J, Saturno H. P., López-Santiago, A. (1999). Validación de un cuestionario para la medición del clima organizacional en centros de salud. Aten Primaria. 1999;23:192-7.

Moody, P. (1991). Toma de Decisiones Gerenciales. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Munduate, L. (1993). Aportaciones de la perspectiva de la Condiciones Vida Laboral a las relaciones laborales. En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) Gestión de Recursos Humanos y CVL. Madrid: Eudema.

Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J.M., Torrent-Quetglas, M. y Linares-Pou, L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios en la Atención Primaria. 2006;37(4):209-14

Newstrom, J. y Davis, K. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. (10ª Ed.). México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. Personnel Psychology, 28, 447-479.

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). Desarrollo de Habilidades Directivas. (6ª Ed.). México, D.F.: Pearson Prentice Hall