25 CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
6, 7 Y 8 DE OCTUBRE 2021

EFECTOS DEL CLIMA Y DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE UN ORGANISMO DE SALUD EN EL SECTOR PÚBLICO

Área de investigación: Entorno de las organizaciones

Flor de la Cruz Salaiza Lizárraga
Instituto Tecnológico de Culiacán
Tecnológico Nacional de México
México
flor.sl@culiacan.tecnm.mx

Evelyn Julietta Santillano Rivera
Universidad Católica de Culiacán
México
evelyn.beauty@hotmail.com

Ivette Armandina Joya Hunton
Instituto Tecnológico de Culiacán
Tecnológico Nacional de México
México
ivette.jh@culiacan.tecnm.mx

EFECTOS DEL CLIMA Y DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE UN ORGANISMO DE SALUD EN EL SECTOR PÚBLICO

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende identificar la influencia ejercida por el clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en un hospital público del sector salud. Se utilizó el enfoque mixto con alcance explicativo. Los instrumentos de recolección de información fueron la encuesta para medir el clima organizacional, la entrevista estructurada para medir la satisfacción laboral y la observación no participante. La muestra fue de 63 trabajadores de un hospital del sector salud en el municipio de Tamazula, Durango. La dimensión del clima organizacional mejor evaluada fue la satisfacción y la peor evaluada, la de condiciones de trabajo. Cuatro dimensiones del clima organizacional: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión y satisfacción laboral influyen en el desempeño laboral y logran explicar el 32% de su varianza. Aspectos con efecto negativo en el rendimiento del personal: sólo el 25.4% del personal tiene seguridad laboral, el resto trabaja como personal de confianza (11.1%) o bajo contrato temporal (63.5%); el 44.4% del personal tiene un segundo empleo; se realizan pocas reuniones para llegar a acuerdos que favorezcan su desempeño; hace falta capacitación y la infraestructura física y el equipo es insuficiente para atender las necesidades de los usuarios. Las mujeres, los que están casados y los empleados de mayor antigüedad están más insatisfechos con su trabajo que el resto. Se mencionan implicaciones en cuanto a las condiciones de trabajo, capacitación e incentivos de trabajo. A través de la observación se encontró que las instalaciones son iluminadas, frescas, limpias, aunque el mobiliario es insuficiente e inadecuado. Y en las relaciones interpersonales la mayor parte del tiempo son cordiales pero también se observaron momentos de fricción entre empleados.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño.

Introducción

La sociedad actual demanda empresas competentes que cubran las expectativas de quienes solicitan su servicio. Las instituciones de salud no son la excepción a este requerimiento. Dichos organismos deben contar con personal capacitado y dispuesto a trabajar con el fin de brindar un servicio de calidad, además de áreas equipadas con material de trabajo. Pese a lo anterior, existen organismos de salud donde el personal que labora demuestra con su comportamiento y actitudes una insatisfacción laboral que afecta la calidad en el servicio que brinda a los usuarios. La intención del presente estudio es identificar aspectos del clima organizacional y de la satisfacción laboral que inciden en el desempeño brindado por el personal, y así poder tomar las acciones necesarias para mejorar el servicio otorgado.

El sector salud es uno de los sectores prioritarios para el bienestar de la población tal como aparece en el Plan nacional de desarrollo 2018-2014. Sin embargo, en fechas recientes México se ha visto inmerso en una seria problemática que incluye desabasto de medicamentos, falta de personal médico, deficiente atención al público y malos manejos financieros por parte de las autoridades responsables. El personal que labora en estas instituciones es parte importante del problema y de la solución. El clima organizacional y la satisfacción laboral son condiciones estructurales necesarias para entender cómo viven su experiencia cotidiana los trabajadores que laboran en instituciones dedicadas a la salud pública en distintos hospitales y centros de salud. En cuanto a esta problemática, cómo se presenta y sus consecuencias, suele ocurrir que la disminución de la satisfacción laboral es resultado de un clima organizacional inadecuado y como consecuencia, un efecto negativo en el desempeño del personal el cual finalmente concluye con un mal servicio.

A partir de lo anterior se derivaron las siguientes preguntas de investigación. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional y de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de un organismo público del sector salud? Preguntas subordinadas: ¿De qué manera se relacionan las distintas dimensiones que conforman el clima organizacional que prevalece en una institución pública del sector salud? ¿Cómo incide la satisfacción de los empleados en el desempeño laboral?

Antecedentes

El personal insatisfecho que labora dentro de una organización no deja de ser parte activa de la misma y por ello precisa de un clima organizacional apropiado para la generación de satisfacción laboral que a su vez impacte en un buen desempeño. Diversos estudios (Thakre y Shrofr, 2016; Khan, Qureshi, Imran, Rasli, Amran y Ahmad, 2015; Al-Hamdan, Manojlovich y Tanima, 2017) encontraron relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de la salud.

Las demandas de carácter social y laboral que involucran calidad en las relaciones dentro de un espacio de trabajo son relativamente recientes en la historia general del trabajo. De acuerdo con Muñoz y López (2018) esto ocurre a partir de las transformaciones económicas, políticas, sociales, culturales y tecnológicas del país y pasan a incrementar los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones, entre ellos el comportamiento humano en el trabajo.

Brunet (como se citó en Carballo, Priego y Ávalos, 2015) señala que el comportamiento y el desempeño de un individuo en el trabajo no dependen solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización asociados. Ortiz-Campillo, Ortiz-Ospino, Coronell-Cuadrado, Hamburger-Madrid y Orozco-Acosta (2019) identificaron la suma importancia que tiene el clima organizacional y sus elementos, para lograr el máximo desempeño laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud. Carballo et al. (2015) comentan que durante casi cuatro décadas la Secretaría de Salud ha desarrollado diversas estrategias y programas para extender la cobertura de servicios esenciales de salud mediante equipos itinerantes.

Definición del problema de investigación

Para el estudio de las organizaciones, el Sistema de Salud es una institución con amplia representatividad nacional que resulta relevante para una mirada desde la organización pública. A continuación, un apretado resumen de su situación. Respecto al personal médico, de enfermería, personal profesional, técnico y otro personal, existe en general una ligera tendencia de crecimiento desde 2012 al 2019. Por

ejemplo, en 2018 hubo 174,536 médicos y en 2019, 177,062 (Secretaría de Salud, 2021). En cambio, en recursos físicos como consultorios (77,523 y 76,875) y camas hospitalarias (89,562 y 89,538) en los mismos años existe disminución. Otros recursos, como quirófanos (4,162 y 4,198) y salas de expulsión (2,204 y 2,221) han aumentado de forma reducida (Secretaría de Salud, 2021).

Específicamente en el Estado de Sinaloa, la expectativa de vida en 2020 fue de 72 y 78 años (hombres y mujeres, respectivamente); la tasa de natalidad 16 %; y la tasa de mortalidad 6.41 %. Para 2050, la expectativa es que se encuentren ambas curvas (natalidad y mortalidad) alrededor del 10 % (Secretaría de Salud, 2021). En consecuencia, la demanda de servicios seguirá creciendo mientras los recursos no lo harán o lo harán en forma lenta lo cual implicará una mayor presión a la organización y las condiciones de trabajo.

Esta investigación se enfoca en evaluar el clima, la satisfacción y el desempeño laboral en un organismo público del sector salud ubicado en el área rural del municipio de Tamazula, estado de Durango. El Hospital Integral de Tamazula (HIT), brinda servicios de salud a la comunidad y para poder lograr su propósito se requiere que cada trabajador haga su función de manera eficiente.

Sin embargo, en este centro laboral los empleados manifiestan recurrentemente no estar satisfechos en su quehacer y aunque cumplen con el trabajo encomendado, lo hacen con un bajo nivel de interés en cada una de sus acciones, ya que el poco optimismo que demuestran en su trabajo repercute en los resultados que afectan la imagen de la institución.

Se infiere entonces, que la institución que provee servicios y es también de carácter público tiene el desafío y el deber de tomar en consideración las consecuencias de un clima organizacional adverso. Aun así, en lo que respecta al área administrativa del Hospital, se observa un proceso lento y poco eficaz.

Objetivo general

Determinar la incidencia del clima organizacional y de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público del sector salud.

Objetivos específicos

1. Medir el clima organizacional, la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores en un hospital público del sector salud.

2. Evaluar la relación que existe entre las dimensiones del clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral que prevalece en el personal de una institución pública del sector salud.

3. Saber hasta dónde incide el clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados y en su comportamiento.

Justificación del estudio

Mediante el presente estudio se busca una solución a problemas que aquejan a un hospital del sector salud del Estado de Durango. Los predictores del desempeño y los resultados se pueden utilizar para hacer recomendaciones que mejoren la relación de los trabajadores con la sociedad y en el espacio de trabajo. En la actualidad el gobierno a cargo y específicamente la Secretaría de Salud del estado tiene el compromiso de diseñar estructuras abiertas al cambio.

No existen estudios previos en esta unidad de salud en particular, por tal motivo se considera que para poder dar solución al problema de bajo rendimiento en los trabajadores, los resultados de la presente investigación permitirán encontrar las causas y buscar alternativas que permitan mejorar la situación y que los empleados que ahí laboran estén satisfechos, al igual que los usuarios de los servicios.

Marco teórico

Esta investigación se desarrolló desde la teoría del comportamiento organizacional y la teoría de sistemas, que se describen a continuación.

Teoría del Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional, CO, es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins y Judge, 2013; Fernández y Sánchez, 1997).

En sintonía con los autores mencionados, Amorós (2007) indica que el comportamiento organizacional se puede definir como el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Debido a que el CO tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la rotación de puestos, la productividad, el rendimiento de los subordinados y de la gerencia.

La conformación del campo de estudio del comportamiento organizacional derivó históricamente de un enfoque más aplicado de la antropología que buscaba ofrecer soluciones a problemas prácticos. En su origen los trabajos de discípulos de Franz Boas desarrollados entre 1920 y 1950 incorporaron el factor cultural como explicación de los fenómenos organizacionales. En la administración y en los estudios de negocios se les denominó Escuela de la relaciones humanas y Escuela del comportamiento organizacional (Gómez y Rodríguez, 2001).

En esta investigación, otra teoría desde la que se abordan las variables de interés es la Teoría de Sistemas que considera a las organizaciones como sistemas funcionales orientados a metas y con necesidades, en relación dinámica pero congruente con su entorno. Esto significa que aunque los factores organizacionales se encuentre en movimiento y transformación, lo hacen de forma consistente con el ambiente social en el que la organización está contenida (Gómez y Rodríguez, 2001).

Relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral

El nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo es alto, lo cual se ha observado con datos de estas dos variables incluyendo la productividad de la organización en su conjunto. Lo que se ha encontrado es que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (Robbins y Judge, 2013).

La satisfacción y desempeño laboral también se vinculan con el clima organizacional. El clima que prevalece en el lugar de trabajo determina el nivel de satisfacción de los trabajadores, ya que al percibir un buen ambiente laboral con todo lo necesario, estarán más motivados y tendrá un impacto positivo en su actitud al momento de realizar sus tareas, por lo tanto, su desempeño será más productivo y benéfico para la organización.

Marco conceptual

A continuación, se definen conceptualmente clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral que son las variables más relevantes de este estudio.

Clima organizacional

Rojas (2004) ha identificado tres acepciones diferentes de lo que es el clima organizacional:

1. El primer ámbito es el de los atributos organizacionales el cual considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras.

2. La segunda definición es de medida perceptiva; comprende las percepciones de los individuos, de sus valores, opiniones y actitudes.

3. En tercer término, se pueden identificar las percepciones de los atributos organizacionales; de acuerdo con ello, se puede definir

> al clima como percepciones que se pueden deducir según la forma en que la organización actúa con sus miembros y sociedad.

De acuerdo a Jex y Britt (2014), el clima organizacional representa la manera en la cual los empleados experimentan psicológicamente la organización en la cual ellos trabajan, por lo tanto, éste podría manejar importantes decisiones de cómo la gente quisiera trabajar.

Con fines de esta investigación se define clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles y características del contexto o medio donde se desarrollan los trabajadores, que influyen en sus conductas y su satisfacción laboral. Considera las siguientes dimensiones: (a) condiciones de trabajo: mide la carga de trabajo, el contar con equipos y herramientas, las condiciones en las que se labora, nivel de estrés, y la seguridad del puesto, aspectos importantes para el trabajador; (b) cooperación: evalúa compañerismo y trabajo en equipo, indicadores de la relación que perciben las personas con sus compañeros de trabajo; (c) supervisión: describe la percepción que se tiene del jefe, en el trato, confianza que genera, desempeño, apoyo en la realización de actividades y la imagen que genera en sus trabajadores; (d) condiciones físicas de trabajo: menciona las condiciones en las que se encuentran las áreas de trabajo en el hospital, desde el espacio, la seguridad, el ruido, la temperatura, la humedad y la iluminación con la que se trabaja; (e) satisfacción laboral: mide el nivel de bienestar que sienten los empleados por su trabajo.

Satisfacción laboral

Por satisfacción se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo. Si se quiere entender dónde se enmarca conceptualmente el concepto de satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud (predisposiciones favorables o desfavorables que actúan ante un objeto o situación); ya que es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores relacionados. Se trata en este caso de una actitud general que resulta de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización (Chiang, Martin y Núñez, 2010).

Para este estudio se define a la satisfacción laboral como esos sentimientos o respuestas positivas que reflejan las actitudes de las personas por sus puestos de trabajo y todos los factores que conlleva, sacados de una evaluación o de la misma perspectiva que se tenga de los puestos.

Desempeño laboral

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos. El desempeño de la tarea es uno de los principales resultados a nivel individual del comportamiento organizacional. Es el reflejo de la combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las principales tareas laborales, por lo que está directamente relacionado con las funciones que se incluyen en la descripción formal del puesto. Y es el resultado humano más importante que contribuye el éxito de una organización (Robbins y Judge, 2013).

De acuerdo a Viswesvaran (2001) el desempeño laboral es un constructo central en la psicología del trabajo. El factor estructural del desempeño laboral es mejor conceptualizarlo como una jerarquía, es decir, con el factor general en la cúspide y varios factores del grupo en un segundo nivel más bajo. El número y la naturaleza de los factores del grupo varían de acuerdo a las teorías.

El desempeño laboral se refiere en este caso al cumplimiento de los objetivos y tareas dentro de una organización; e implica principalmente al proceso de cómo se van a realizar las actividades para lograrlo. Del desempeño de los trabajadores, depende el éxito de toda organización.

Metodología

Enfoque de la investigación

Se adopta el enfoque mixto ya que, como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar

inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Alcance y diseño de la investigación

Este trabajo de investigación tiene un alcance correlacional-explicativo; primero se obtuvieron los valores de las tres variables que sustentan el problema a investigar (clima, satisfacción y desempeño laboral), y luego se realizó una medición de la varianza explicada por las variables independientes (clima y satisfacción) sobre la variable dependiente (desempeño), una vez realizada la prueba de correlación, para medir la relación existente y significativa entre las tres variables.

Se aplicó un diseño no experimental transeccional o transversal. Esto es, el investigador no manipuló las condiciones de la investigación, ni llevó a cabo ninguna participación activa durante el proceso (Behar, 2008; Bernal, 2010).

Objeto de estudio y campo de acción

El objeto de estudio de la presente investigación es la relación que existe entre las variables de clima y desempeño laboral de los trabajadores en un hospital integral en una comunidad del estado de Durango, mediada por la variable moderadora de la satisfacción laboral que presentan (la cual determina si su presencia logra afectar la relación entre las dos primeras).

El campo de estudio está conformado por satisfacción laboral, clima organizacional y desempeño laboral de los empleados del hospital, bajo la fundamentación teórica del Comportamiento Organizacional.

La presente investigación se llevó a cabo en un Hospital Integral perteneciente al sector salud, ubicado en el municipio de Tamazula, Durango. Brinda servicios las 24 horas, con consultas gratuitas. Cuenta con instalaciones renovadas, de una sola planta dividida en áreas: administrativa (oficinas del director general, contador, jefe de recursos humanos, jefe de enfermería, auxiliar y archivo clínico); área de consultas médicas (consultorios, rayos x, laboratorio, preventiva y cuartos de recuperación así como dos baños); área de quirófanos; farmacia; sala de espera (que incluye dos baños, y un módulo de

recepción); cocina; bodegas (de farmacia, de enfermería y una general); y cuarto de máquinas. El área de urgencias se conforma por dos consultorios, un cuarto de recepción, sala de espera (incluye dos baños), módulo de enfermería y cochera para la ambulancia.

Limitaciones: el hospital carece de un organigrama; las computadoras son escasas, y las que están ya son muy viejas y brindan un bajo rendimiento. El área de archivo clínico brinda un servicio poco productivo y no cuenta con las herramientas necesarias ni una actualización en su modo de operar.

Población y muestra

En el centro de salud que se investigó laboran en total 75 personas. Se tomó una muestra probabilística con un 95% de confianza y 5% de error para un total de 63 personas que contestaron la encuesta.

Instrumentos de medición para recolección de datos

En este trabajo se aplicó una encuesta consistente en un cuestionario con preguntas en abanico. Este instrumento mide la percepción laboral y no discriminación de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación ISO 9000 (2015), utilizando una escala tipo Likert con 5 niveles de respuesta (donde 1= *totalmente en desacuerdo* hasta 5=*totalmente de acuerdo*). También se utilizó la entrevista dirigida la cual se realizó de manera oral guiada por un cuestionario y una cédula que se completó a medida que se desarrollaban. Las respuestas se transcribieron tal y como las proporcionó el entrevistado. Y finalmente se utilizó la observación directa no participante acerca de la comunidad bajo estudio.

Pruebas estadísticas aplicadas a los datos

Se aplicó un análisis de confiabilidad para verificar si un instrumento mide lo que tiene que medir y si es consistente en sus resultados al aplicarse en distintas poblaciones. Se basa en la correlación. El indicador utilizado es el alfa de Cronbach.

También se realizó un análisis de regresión simple el cual midió la relación lineal entre las dos variables. La variable dependiente es la

variable que se predice o calcula. La variable independiente proporciona las bases para el cálculo. En este estudio la variable dependiente está representada por el desempeño y la variable independiente por el clima organizacional.

Resultados

Descripción de la muestra

La muestra estuvo constituida por 63 de los 75 trabajadores del hospital. El 63.5% de los respondientes fueron mujeres y 36.5%, hombres. En cuanto a la edad, el 46% fueron trabajadores de entre 31 y 35 años de edad; 25.4% tenía entre 26 y 30 años; 14.3% entre 36 y 40 años; e igual porcentaje para los de más de 41 años. El 76.2% de la muestra son casados, y 66.7% tienen estudios de licenciatura y 19% de bachillerato. El 42.7% de la muestra tienen entre 6 y 10 años de antigüedad en el hospital y 44.4% tiene menos de cinco años de antigüedad. En la tabla 1 se pueden observar otros datos: incapacidades médicas, lugares de trabajo y la forma de contratación.

Tabla 1

Datos demográficos de la encuesta

Datos demográficos	Respuestas	Porcentaje	Desv. Est.
Se ha incapacitado en los últimos 6 meses	Sí	71.4 %	0.455
	No	28.6 %	
Trabajas en otro lugar	Sí	44.4 %	0.501
	No	55.6 %	
Puesto	Confianza	11.1 %	1.152
	Base	25.4 %	
	Contrato	63.4 %	

Fuente: Elaboración propia (2019).

Clima organizacional

La encuesta que midió el clima organizacional está integrada por cinco dimensiones: (a) condiciones de trabajo, (b) cooperación, (c) supervisión, (d) condiciones físicas de trabajo y (e) satisfacción laboral. El instrumento está conformado por 48 reactivos/ítems en total, donde

cada uno cuenta con opciones de respuesta del 1 al 5 (1= *totalmente en desacuerdo* hasta 5=*totalmente de acuerdo*) y la opción, no aplica.

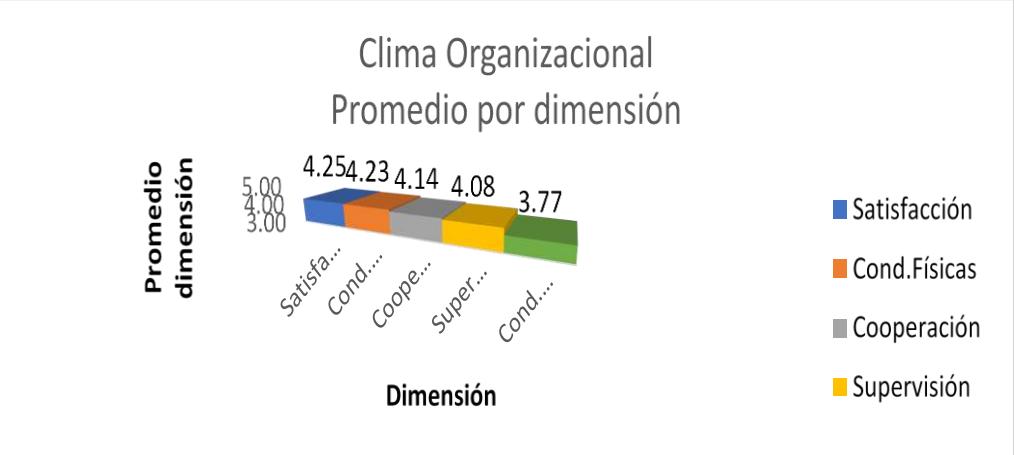
La figura 1 muestra el promedio en forma descendente de cada una de las cinco dimensiones del clima organizacional: satisfacción en el trabajo 4.25; condiciones físicas de trabajo 4.23; cooperación 4.14; supervisión 4.08; y condiciones de trabajo 3.77. De esta forma se observa que la dimensión mejor evaluada fue la de satisfacción con el trabajo y la peor, condiciones de trabajo. En la Tabla 2 se muestran las desviaciones típicas de los datos las cuales muestran estar a menos de una media de distancia, lo cual nos muestra poca dispersión.

Condiciones de trabajo

Al analizar la encuesta por dimensiones, las condiciones de trabajo muestran que todos los trabajadores tienen bien definidas las funciones por realizar. Los resultados indican que tienen un nivel medio: están de acuerdo en que tienen carga de trabajo similar a la de sus compañeros (promedio 2.78); estrés de trabajo en niveles medios (promedio 3.4); no cuentan con suficiente equipos y herramientas de trabajo (promedio 3.37); no están de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad laboral (promedio 3.71). Finalmente, están de acuerdo con que cuentan con la suficiente capacitación para desempeñarse mejor (promedio 4.05).

Figura 1

Gráfica del promedio general de las dimensiones de la encuesta de clima organizacional



Fuente: Elaboración propia (2019).

Tabla 2

Desviación estándar de las dimensiones de clima organizacional

Estadísticos descriptivos

		Cond. Trabajo	Cooperación	Supervisión	Cond. Físicas	PROM_SAT
N	Válidos	63	63	63	63	63
	Perdidos	0	0	0	0	0
Desviación estándar		.50674	.63208	.80808	.50562	.60792

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cooperación

En esta dimensión se miden aspectos como compañerismo y trabajo en equipo, los cuales son esenciales para este trabajo de investigación, ya que indican cómo es la relación que perciben las personas con sus compañeros de trabajo.

El 73 % de los trabajadores encuestados contestaron que entre compañeros se comparten información necesaria en el trabajo; 84% que sí se trabaja en equipo y que les gusta su trabajo. Sin embargo, 28.5 % de los trabajadores piensan que la relación entre el personal de los diferentes departamentos no es buena, lo cual podría mejorar al interactuar más como se muestra en las últimas dos respuestas. En términos de promedio todos los ítems, excepto el de las relaciones con los compañeros obtuvieron calificación promedio por encima de 4.

Supervisión

En esta tercera dimensión se mide la percepción que se tiene del jefe, en el trato, en el desempeño, apoyo y supervisión en la realización de actividades; así como esa relación de confianza entre jefe-subordinado y la imagen que genera en sus trabajadores.

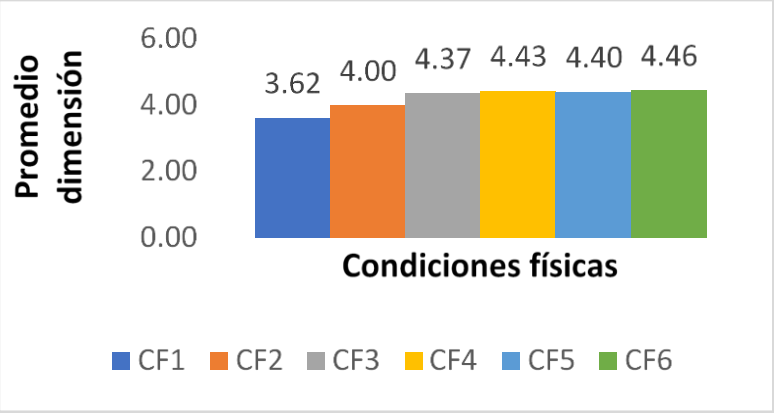
En cuanto a la supervisión, todos los encuestados estuvieron de acuerdo en que su jefe es respetuoso, tiene conocimientos para solucionar los problemas, están de acuerdo en ser supervisados y que tienen apoyo del jefe para resolver los problemas del trabajo. El resto de los ítems tuvieron una respuesta en niveles medios (indiferente).

Condiciones físicas de trabajo

Este nivel como su nombre lo indica mide todos aquellos factores que tienen que ver con las condiciones físicas en las que se encuentran las áreas de trabajo en el hospital, y abarca desde el espacio, la seguridad, el ruido, la temperatura, la humedad y la iluminación con la que se trabaja. La figura 2 muestra los resultados obtenidos. El 22% de los encuestados dijeron no contar con un adecuado espacio físico para realizar sus actividades.

Figura 2

Resultados obtenidos en la dimensión de condiciones físicas del trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019).

Satisfacción laboral

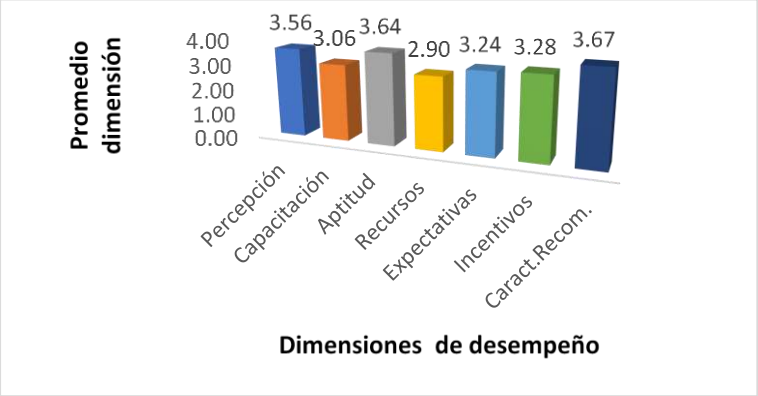
Esta dimensión se encarga de medir el nivel de bienestar que sienten los empleados por su trabajo. Las respuestas abordan que a los trabajadores encuestados les gusta su trabajo y su horario, y están cómodos en el hospital, ya que la mayoría se sienten motivados por la buena relación con su jefe, aunque ante una oferta laboral externa, 22% estarían dispuestos a cambiarse de lugar de trabajo; y se sienten medianamente motivados por el reconocimiento que les dan jefes y directivos.

Desempeño laboral

La variable de desempeño laboral se midió con un instrumento que incluyó un total de 14 ítems, donde se evaluaron las dimensiones: 1. Percepción, 2. Capacitación, 3. Aptitud, 4. Recursos, 5. Expectativas 6. Incentivos y 7. Recompensas. El personal de salud del hospital valora las características de los incentivos que reciben y las liga a su actuación. La falta de recursos es lo que percibe como lo que más les afecta para llevar a cabo su trabajo. A continuación, se muestran los promedios por cada una de las siete dimensiones en una escala de 1 a 5 (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo). Se observan valores medios de respuesta en todas las dimensiones. La mejor evaluada fue la de las características de las recompensas con 3.67, y la peor la de Recursos con 2.9 que se encuentra en nivel de desacuerdo, casi llegando al nivel intermedio. Ver figura 3.

Figura 3

Gráfica del promedio general de las dimensiones de la encuesta de desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia (2019).

Análisis de tablas cruzadas

Se llevaron a cabo diversos análisis comparativos entre las variables sociodemográficas y las variables del estudio. Al comparar los resultados respecto a la satisfacción laboral (SAT1: Me gusta mi trabajo), se encontró que el 91.3% de los hombres estaban totalmente de acuerdo en su gusto por el trabajo y solo el 60% de las mujeres estaban totalmente cómodas con su trabajo; el 30% de las mujeres estaban parcialmente de

acuerdo con el gusto por el trabajo y 10% indiferentes. El 80% de los solteros estaban totalmente de acuerdo con la frase de "Me gusta mi trabajo", contra un 63% de los que viven en unión libre y con 73% de los casados.

El personal de base está totalmente de acuerdo con la frase "Me gusta mi trabajo" con un 81.2% de la muestra comparado con 28.6% del personal de confianza y 75% del personal con contrato. Estos resultados se muestran en la tabla 16. El personal con menor antigüedad (menos de tres años en el hospital) es el que manifiesta mayor satisfacción con el trabajo (83.3%) en comparación con los que tienen más de 10 años de antigüedad (62.5%). El personal que ha recibido más capacitación en los últimos seis meses está más satisfecho (75%) que quienes no la han recibido (61%). Y finalmente quienes tienen otro trabajo están más satisfechos con su trabajo en el hospital (78.6%) que los que trabajan solamente en el hospital (65%).

Análisis de correlación

La dimensión de condiciones de trabajo tiene una mayor correlación con la dimensión de satisfacción laboral (.615). Esto quiere decir que cuando los empleados tienen buenas condiciones de trabajo se sienten cómodos y eso les permite realizar mejor sus actividades laborales. La relación entre condiciones de trabajo y cooperación da un valor de .655 la cual explica que a mejores condiciones de trabajo, mejor es la cooperación entre los trabajadores. La satisfacción tiene una correlación media (.5) con la cooperación y la supervisión, y una correlación baja con las condiciones físicas del trabajo. El desempeño tiene una correlación media con la cooperación de (.543) y con las condiciones de trabajo un valor de (.407). Y una correlación baja con la supervisión y la satisfacción.

Asimismo, el nivel de correlación que tiene la dimensión de supervisión con la de satisfacción laboral se encuentra por encima de la media lo cual indica que para que se dé un buen ambiente de trabajo, debe existir una buena relación entre el jefe y el subordinado. Respecto a estos resultados, Ivancevich, Konopaske y Mattesson (2006) opinan que la satisfacción de los trabajadores se asocia a aspectos como las funciones que realiza, la supervisión de sus jefes, así como la relación con sus

compañeros y muy importante: las condiciones de trabajo y seguridad que se tiene en el trabajo.

Análisis de regresión

Posterior al análisis de correlación se hizo una correlación lineal utilizando al desempeño como variable dependiente y a las dimensiones del clima como variables independientes. Se eliminó del cálculo de la regresión a la variable de condiciones físicas porque no hubo correlación significativa. Los resultados de la regresión fueron los siguientes:

Las dimensiones del clima: satisfacción, cooperación, supervisión y condiciones de trabajo muestran una correlación de .564 (media) con el desempeño laboral. La varianza explicada del desempeño por estas cuatro dimensiones es del 32%. El ANOVA muestra un modelo válido. La dimensión que más contribuye a explicar el desempeño es la cooperación. Ver tablas 3, 4 y 5.

Tabla 3

Resultados del análisis de regresión

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típo. de la estimación
1	.564[a]	.318	.271	.31878

a. Variables predictoras: (Constante), PROM_SAT (promedio de satisfacción), PROM_COP (promedio cooperación), PROM_SUP (promedio supervision), PROM_CT (promedio condiciones de trabajo)

Tabla 4

Resultados del ANOVA

ANOVA[a]

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.748	4	.687	6.759	.000[b]
	Residual	5.894	58	.102		
	Total	8.641	62			

a. Variable dependiente: Promedio_Desempeño Final

b. Variables predictoras: (Constante), PROM_SAT (promedio satisfacción), PROM_COP (promedio cooperación), PROM_SUP(promedio supervision), PROM_CT (promedio condiciones de trabajo)

Análisis de confiabilidad

Se calculó el Alfa de Cronbach con el SPSS y se obtuvo un valor de .828, valor aceptable por estar arriba de .7 como valor mínimo requerido de confiabilidad.

Tabla 5

Relación de las dimensiones por coeficientes

Coeficientes[a]

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1.782	.336		5.305	.000
	PROM_CT	.025	.117	.034	.212	.833
	PROM_COP	.248	.091	.420	2.738	.008
	PROM_SUP	.045	.064	.097	.706	.483
	PROM_SAT	.062	.095	.100	.646	.521

a. Variable dependiente: Promedio_Desempeño Final

Fuente: Elaboración propia (2019).

Entrevistas y observaciones

La guía de entrevista contenía 10 preguntas abiertas, y se aplicó a cuatro trabajadores en su lugar de trabajo. Se llevó a cabo una triangulación de los datos con la teoría. Este método implicó cotejar los resultados

obtenidos de categorizar las respuestas de los entrevistados con las teorías en las que se basa esta investigación.

Las respuestas de los entrevistados coincidieron en que les gusta su trabajo y lo desempeñan bien, por lo cual están satisfechos sin embargo, se pudieron apreciar algunas carencias o condiciones adversas que limitan su rendimiento: algunos empleados no tienen base, por lo tanto la permanencia en el trabajo no es segura, no se realizan suficientes reuniones para llegar a acuerdos que favorezcan el desempeño, falta capacitación para mantenerse actualizados y brindar un servicio acorde a los cambios, y el espacio no es suficiente para atender las necesidades del lugar.

Además, se llevaron a cabo observaciones directas no participantes a las áreas general y de urgencias del HIT. Las visitas se realizaron de manera casual pretextando saludar a alguien o pedir información. Por supuesto, el personal no sabía que iba a ser observado para que no modificara su conducta. Se efectuaron algunos días entre semana en el mes de abril del presente año y los resultados se concentraron en las bitácoras correspondientes.

En el área general se encuentran laborando personal de administración, cuerpo médico (incluyendo a especialistas) y personal de farmacia, con un horario al público de 8:00 am a 8:00 pm. Se observó al personal en general, y a las instalaciones: es una área tranquila, iluminada y fresca, que cuenta con instalaciones limpias en la mayoría de las ocasiones, y con tres baños (dos para los pacientes y uno para el personal). Algunos muebles no se utilizan debidamente, por ejemplo, la mesa de recepción está sola, debido a que está deteriorada. Así como las sillas que utiliza el personal, no están en buen estado y carecen de computadoras de escritorio nuevas y actualizadas.

A pesar de mantener una relación de compañerismo entre todos se dan los casos en que a veces por la sobrecarga de trabajo, o porque tienen un carácter menos empático se comportan de una manera indiferente y aislada, y a veces no se acoplan al trato diario con las personas.

En la sala de espera del área de urgencias solo hay un consultorio médico, un cuarto de enfermería, la sala con sillas y dos baños, por lo tanto se observó menos personal (un médico y enfermeros), donde se da

una convivencia más pacífica entre ellos. Y en la mayoría del tiempo están ocupados atendiendo a los pacientes, por lo cual se sucede mayormente el trabajo en equipo.

Conclusiones

Cuatro de las cinco dimensiones del clima: condiciones de trabajo, cooperación, supervisión y satisfacción laboral sí influyen en el desempeño laboral y logran explicarlo en un 32%. Con excepción de la dimensión de condiciones físicas de trabajo, todas las dimensiones de clima organizacional tuvieron una relación de media a moderada. Se encontró que la dimensión que más afecta al desempeño es la cooperación. El clima organizacional sí influye en el desempeño de los trabajadores, ya que para el personal de salud, el trabajar en un ambiente de trabajo positivo, genera que realicen de manera más efectiva sus actividades laborales; sin embargo, la falta de satisfacción laboral no determina del todo su desempeño. Lo anterior coincide con García (2006) quien indica que el desempeño posee una connotación más amplia que la de solo obtener resultados positivos e implica el cómo se realizan las diferentes actividades más que a los efectos o resultados finales.

En cuanto a la entrevista, el estudio refleja que los trabajadores tienen una satisfacción laboral buena, a pesar de no tener seguridad en su trabajo (base) ni otros factores como capacitación, reuniones periódicas, o herramientas y equipos necesarios, nada de eso les impide que les guste su trabajo, más bien lo ven como áreas de mejora; por lo tanto, estos factores no afectan de manera directa en su desempeño laboral.

Implicaciones prácticas

Se identificaron los siguientes factores que afectan de manera negativa al clima organizacional: la falta de equipo e instrumentos necesarios para desarrollar con eficiencia las labores encomendadas, la falta de capacitación y actualización del personal de la institución para mejorar las relaciones entre los trabajadores de los diferentes departamentos y turnos; la falta de recursos y espacios físicos para llevar a cabo el trabajo.

Se recomienda para investigaciones futuras profundizar en el estudio de los factores que inciden en el desempeño y comportamiento laboral de

los trabajadores en organismos de salud, así como poner en marcha en la institución las propuestas de mejora previamente definidas y así dar continuidad a los trabajos desarrollados para contribuir eficazmente a su eje central que es la mejora de los servicios de los organismos públicos del sector salud.

Se recomienda también revisar la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, publicada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) la cual obliga a las empresas mexicanas a cuidar la salud mental de sus empleados. Especifica que se debe identificar, analizar y prevenir los posibles riesgos psicosociales en el centro de trabajo como el estrés laboral.

Bibliografía

Al-Hamdan, Z., Manojlovich, M.; Tanima, B. (2017) Jordanian Nursing Work Environments, Intent to Stay, and Job Satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship* ; Indianapolis Vol. 49, Iss. 1, (Jan 2017): 103-110.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas.* Lambayeque, Perú: Ed. Escuela de economía, USAT.

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Ed. Shalmon.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Ed. Pearson.

Carballo, A., Priego, H., y Ávalos, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México. *Hitos de ciencias económico administrativas*. Enero-abril 2015. Año 21, Número 59. Recuperado de: file:///C:/Users/Investigacion/Documents/evelyn%20santillano/1011-876-A.pdf

Chiang, M. Martin, M. y Núñez, A. (2010). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaI

C&oi=fnd&pg=PA142&dq=relacion+entre+clima+laboral+y+satisfacci%C3%B3n+margarita+chiang&ots=TqdXpq1HGQ&sig=bUziEZAvnvaEZAGwAh_zY7dxOnY#v=onepage&q=relacion%20entre%20clima%20laboral%20y%20satisfacci%C3%B3n%20margarita%20chiang&f=false

Díaz, Y. y Quijada, A. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. (Tesis de licenciatura, Universidad autónoma metropolitana). Recuperado de: http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI12428.pdf

Fernández, M. y Sánchez J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR19&dq=eficacia+organizacional&ots=Ab_DldGxGO&sig=47wWmAVJPp4Mt6cxz_-cPehh4fk#v=onepage&q=eficacia%20organizacional&f=false

García, L (2006). *El factor humano en la empresa. Gestión y administración de recursos humanos*. Madrid, España: Ed. EOI.

Gómez, C. F. & Rodríguez, J. K. (2001). Teorías de la cultura organizacional. Revista Contabilidad y Auditoría, 115, 111-140.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Mc Graw Hill.

Hernández, V. y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*. (Tesis de maestría, Universidad ICESI). Recuperado de: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf

Ivancevich J, Konopaske R y Matteson M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. McGraw Hill.

Jex, S & Britt, T. (2014). *Organizational psychology*. Estados Unidos. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=_bLbBQAAQBAJ&pg=PA512&dq=what+is+the+climate+in+a+organization&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9u8X5hYvhAhVeIDQIHaH5CxUQ6AEIMDAB

#v=onepage&q=what%20is%20the%20climate%20in%20a%20organization&f=false

Khan, Noor Ullah; Qureshi, Muhammad Imran; Rasli, Amran Md; Ahmad, Aqeel, (2015). The Impact of Multiple Organizational Climates on Performance of Public Sector Organizations: Evidences form Pakistan**.** *International Journal of Economics and Financial Issues*, suppl. Special Issue; Mersin Vol. 5, (2015): n/a.

Muñoz, J. y López, A. (2018). Mobbing y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior del centro de México. Una evidencia empírica sobre su relación. *Ciencia y Sociedad*, Vol. 43, No. 4, octubre-diciembre, 2018. Recuperado de: http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/2272/10.22206cys.2018.v43i4.pp13-21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norma Mexicana: En igualdad laboral y no discriminación. (2015). México. Ed. Secretaría de economía. Apéndice E. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25111/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf

Ortiz-Campillo, L.,Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D. Hamburger-Madrid, K., Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional, *Revista Latinoamericana de Hipertension*; Caracas Vol. 14, Iss. 2, (2019): 187-193.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*. (Tesis de maestría, Universidad nacional de la Amazonía peruana). Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. San Diego, Estados Unidos: Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Pearson.

Rojas, G. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Santiago, Chile: Ed. Universidad de los Lagos.

Secretaría de Salud. (2021). Recuperado del sitio de internet Sistema de Información de la Secretaría de Salud: http://sinaiscap.salud.gob.mx:8080/DGIS/

Thakre, M., Shroff, N. (2016). Organizational Climate, Organizational Role Stress and Job Satisfaction among Employees. *Journal of Psychosocial Research*; New Delhi Vol. 11, Iss. 2, (Jul-Dec 2016): 469-478.

Viswesvaran, C. (2001). *Handbook of an industrial, work & organizational psychology*. Estados Unidos: Ed. Sage publications. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=q3E0109oUtUC&pg=PA110&dq=what+is+the+job+performance&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4_urlwYzhAhWxnOAKHZUpCIEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=what%20is%20the%20job%20performance&f=false