



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



Maestría en Administración de Enfermería

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO”**

Tesis

Para obtener el grado de Maestría en Administración de Enfermería

PRESENTA:

LIC. ENF. ADILENE CRISTINA ZAPATA CARRANZA

Directora de tesis:

DRA. SOFÍA CHEVERRÍA RIVERA



Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público by Adilene Cristina Zapata Carranza is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



Maestría en Administración de Enfermería

**“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal
de enfermería de un hospital público”**

Tesis

Para obtener el grado de Maestría en Administración de Enfermería

Presenta:

Lic. Enf. Adilene Cristina Zapata Carranza

Directora de tesis:

Dra. Sofía Cheverría Rivera



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ



**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

Maestría en Administración de Enfermería

**“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal
de enfermería de un hospital público”**

Tesis

Para obtener el grado de Maestría en Administración de Enfermería

Presenta:

Lic. Enf. Adilene Cristina Zapata Carranza

Sinodales

Dra. Aracely Díaz Oviedo

Mtro. Edgardo García Rosas

Dra. Sofía Cheverría Rivera

San Luis Potosí, S.L.P

Enero del 2022

RESUMEN

Objetivo: analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Rural No. 41 en el municipio de Cerritos, San Luis Potosí en el año 2020. **Material y métodos:** estudio descriptivo-correlacional, diseño transversal, y enfoque cuantitativo. Población de estudio de 46 profesionales, aplicando los instrumentos "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo", y la "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller"; los resultados fueron analizados utilizando estadística descriptiva mediante medidas de frecuencia, de tendencia central, y de dispersión. Se utilizó estadística inferencial considerando un nivel de confianza del 95%. **Resultados:** el 51.2 % de los profesionales de enfermería evaluaron el clima organizacional como adecuado, el 45.7% lo clasificó como "en riesgo", y el 2.2% como inadecuado. Del total de profesional encuestado, el 82.6% expresa alta satisfacción laboral, y el 17.4% expresa moderada satisfacción laboral. Se obtuvo una fuerza de correlación de Pearson positiva de 0.9732 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con una significancia de 0.017. **Conclusiones:** Existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital rural, ya que la correlación positiva indicaría en términos generales y basándonos en la metodología correspondiente, que a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, enfermería

ABSTRACT

Objective: to analyze the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the nursing staff of the Rural Hospital No. 41 in the municipality of Cerritos, San Luis Potosí in the year 2020. **Material and methods:** descriptive-correlational study, cross-sectional design, and quantitative approach. Sample of 46 professionals, applying the instruments "Evaluation of the Organizational Climate in Health by Segredo", and the "McCloskey / Mueller Satisfaction Scale"; the results were analyzed using descriptive statistics through measures of frequency, central tendency, and dispersion. Inferential statistics were used considering a confidence level of 95%. **Results:** 51.2% of the nursing professionals evaluated the organizational climate as adequate, 45.7% classified it as "at risk", and 2.2% as inadequate. In the total number of professionals surveyed, 82.6% express high job satisfaction, and 17.4% express moderate job satisfaction. A positive Pearson correlation strength of 0.9732 was obtained between organizational climate and job satisfaction, with a significance of 0.017. **Conclusions:** There is a significant correlation between organizational climate and job satisfaction among the nursing staff of the rural hospital, since the positive correlation between the two would indicate in general terms and based on the corresponding methodology, that the better the organizational climate, the greater job satisfaction among the nursing staff.

Key words: organizational climate, job satisfaction, nursing

DEDICATORIA

A Dios, por llenar mi camino de buenas decisiones, esperanza, fe, paz y amor.

A mis Padres, la Profra. Cristina Carranza Cadena y el Profr. Benjamín Zapata Saldaña por su amor incondicional y por ser mis mejores maestros de vida.

A mi Hermano, el Dr. Benjamín Zapata Carranza por ser mi mejor amigo y el mayor ejemplo de superación y perseverancia.

A mis abuelos, por ser mis confidentes desde el cielo, por su amor y sus bendiciones cada día.

A mis tíos: Eugenia, Luisa, y Pepe, de igual manera, a mis primos: Luis, Raúl e Iveth Vancini Zapata, por su cariño, su apoyo y su compañía durante mis años de vida.

A mis amigos, y a mis compañeros de maestría, por compartir conmigo este sueño, por sus risas y alegría.

A mis pacientes, por ser el alma de mi profesión, y por hacer de este trabajo, el mejor, en especial a la Dra. Estela Saucedo Zavala.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Sofía Cheverría Rivera, por su invaluable acompañamiento y dirección.

A la Lic. Enf. María Amparo Martínez Guevara, la Enf. Virginia Hernández, y al Lic. Alberto Vigil Hernández, por su apoyo en la gestión del campo de investigación.

A la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Facultad de Enfermería y Nutrición, especialmente a la Unidad de Posgrado e Investigación.

Al Hospital Rural N° 41 de Cerritos, San Luis Potosí.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca nacional otorgada para realizar mis estudios.

ÍNDICE

Resumen	I
Abstract	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	I
Índice	V
Índice de tablas	VI
Índice de gráficos	VII
Índice de cuadros	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
III. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1 Clima organizacional y la satisfacción laboral en las teorías de la administración	21
3.2 Teoría del Desarrollo organizacional.....	24
3.2.1 Origen.....	24
3.2.2 Evolución	25
3.2.3 Propuesta.....	25
3.2.4 Características	26
3.3 Clima organizacional.....	27
3.3.1 Antecedentes y definiciones.....	27
3.3.2 Dimensiones.....	29
3.3.3 Elementos.....	32
3.4 Satisfacción laboral	33
3.4.1 Antecedentes y definiciones.....	33

3.4.2 Dimensiones.....	35
3.4.3 Elementos.....	38
3.5 Clima organizacional y satisfacción laboral: Estudios relacionados.....	39
IV. HIPÓTESIS.....	41
V. OBJETIVOS.....	41
4.1 General.....	41
5.2 Específicos.....	41
VI. METODOLOGÍA.....	42
6.1 Tipo de estudio.....	42
6.2 Diseño.....	42
6.3 Límites de tiempo y espacio.....	42
6.4 Universo.....	42
6.5 Tipo de muestreo y muestra.....	42
6.6 Criterios de estudio.....	43
6.7 Variables.....	43
6.8 Instrumento para la recolección de datos.....	45
6.9 Procedimientos.....	50
6.10 Recolección de datos.....	50
6.11 Captura, organización y análisis estadístico.....	51
VII. CONSIDERACIONES ÉTICO-LEGALES.....	53
VIII.RESULTADOS.....	56
8.1 Características sociodemográficas.....	57
8.2 Características laborales.....	58
8.3 Evaluación del clima organizacional.....	59

8.3.1 Evaluación por dimensiones.....	59
8.3.2 Evaluación general.....	62
8.4 Evaluación de la satisfacción laboral	63
8.4.1 Evaluación por dimensiones	63
8.4.2 Evaluación general.....	66
8.5 Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	67
IX. DISCUSIÓN.....	68
X. CONCLUSIONES.....	72
XI. COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES.....	74
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
XIII.ANEXOS	84
13.1 Operacionalización de variables.....	84
13.2 Instrumento para la recolección de datos	89
13.3 Consentimiento Informado.....	93
13.4 Presupuesto	94
13.5 Cronograma de actividades.....	95
13.6 Carta de aprobación por el comité académico de la maestría en administración de enfermería de la UASLP.....	97
13.7 Carta de no conflicto de intereses.....	98
13.8 Carta de aprobación y registro por el comité de ética de la Facultad de Enfermería y nutrición de la UASLP	99
13.9 Carta de solicitud de campo clínico para llevar a cabo la investigación, donde recibió autorización.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Página
N. 1	Características sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	57
N. 2	Características laborales del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	58
N. 3	Comportamiento organizacional según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	59
N. 4	Estructura organizacional según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	60
N. 5	Estilos de dirección según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	61
N. 7	Recompensas psicológicas según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	63
N. 8	Seguridad en el trabajo según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	64
N. 9	Recompensas sociales según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Título	Página
N. 1	Evaluación del clima organizacional por el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	62
N. 2	Evaluación de la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	66
N. 3	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Título	Página
N. 1	Aportaciones de las teorías administrativas al clima organizacional y la satisfacción laboral	23
N. 2	Definición de variables del instrumento de recolección de datos	44
N. 3	Ponderación del instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)	46
N. 4	Ponderación del instrumento "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS)	48

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido, quizá, las variables más estudiadas en el ámbito administrativo; en cuanto al clima organizacional, es un proceso sumamente amplio, además de ser el ambiente generado por las emociones de los trabajadores de la institución, engloba aspectos de la organización y del entorno de trabajo, como lo es, la satisfacción laboral, la cual es entendida como el grado de conformidad a través de un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.^{1,2}

Los servicios de salud enfrentan un mundo de transformaciones constantes y cambios acelerados, a consecuencia de los nuevos conocimientos, los avances tecnológicos y el descubrimiento de los eventos de salud-enfermedad; desde esta perspectiva el dimensionamiento del clima organizacional se vuelve necesario, como un análisis de las condiciones en las que los profesionales de la salud desarrollan sus actividades, y como se ven implicadas en la satisfacción laboral del profesional y reflejados en la calidad de la institución; algunas de estas condiciones son: la motivación en su ambiente de trabajo, la comunicación organizacional, y la responsabilidad en el rol que ejerce el personal.^{1,2}

Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual con respecto a la calidad de vida laboral del personal, y se ha demostrado que estudiar el clima organizacional en los profesionales de enfermería constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que mayormente contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se identifican elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y la satisfacción en su trabajo, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, y el compromiso con los objetivos de la institución.³

En Latinoamérica, debido a la importancia del estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en salud, se han utilizado varios modelos, algunos de ellos son: el Programa de Adiestramiento en Salud para Centro América y Panamá (PASCAP), el Proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Servicios de Salud, desarrollada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), que han obtenido éxito y han sido útiles para detectar áreas de oportunidad y la "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S) que se ha utilizado con éxito en Cuba.³

Por lo tanto, el presente estudio de carácter cuantitativo propuso analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público, de la ciudad de San Luis Potosí en el año 2020. Esta investigación adquiere relevancia a nivel institucional debido a la carencia de investigaciones que evalúen la relación de ambas variables en el personal de enfermería; además, tiene una contribución social elevada, pues aporta datos para mejorar la eficiencia y la eficacia del personal de enfermería, y con ello, la calidad de los servicios que otorga a la población.

II. JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio del clima organizacional en una institución permite identificar las percepciones individuales y generales que los integrantes tienen sobre ella, las exigencias de calidad, la excelencia en distintos ámbitos, los valores individuales de los miembros de la organización y la incidencia que estos puedan tener en los valores que defiende la institución y viceversa, para un entorno de trabajo saludable.^{4,5} La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que “un entorno de trabajo saludable, será un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la institución, donde existan buenas condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protejan y promuevan la salud y la seguridad”.⁶

Iglesias en el año 2019, menciona que las organizaciones del país, específicamente las instituciones de salud enfrentan grandes retos, ya que dentro de ellos se realizan grandes esfuerzos para lograr la excelencia y brindar servicios de calidad, por lo tanto es de suma importancia el papel que juega el clima organizacional y la satisfacción laboral para una mejora continua de la calidad del trabajo.⁷ En las instituciones de salud, el personal de enfermería desempeña un papel importante y fundamental, por brindar acciones de cuidado directas al paciente, además de ser el personal que corresponde al mayor porcentaje de profesionales, por lo tanto, su clima organizacional influye en el de toda la institución.⁸

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), dentro de sus publicaciones sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, establece la cercanía de la relación entre estas variables con la productividad y la atención; por lo anterior, menciona que es necesario conocer la percepción que tiene el trabajador sobre el clima de la organización, ya que éste influye en su comportamiento y la satisfacción con su función laboral.⁹ Actualmente existe preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las enfermeras/os, para aumentar su satisfacción laboral, de manera que se sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que

realizan, de esta manera, podrán adaptarse con mayor éxito a los objetivos de la institución, las exigencias del trabajo y necesidades de cada individuo.¹⁰

Mengarelli en su estudio realizado en el 2018 encontró que las causas que principalmente afectan el clima en el personal de enfermería tanto de segundo como tercer nivel de atención, son factores propios de la organización como lo son: la falta de un liderazgo, conflicto en las relaciones interpersonales, un comportamiento organizacional negativo y la falta de cultura de sus profesionales, lo que provoca un ambiente laboral inadecuado y disminución del grado de conformidad en el trabajo.¹¹

Ahora bien, Cálvelo y Garlbott, concuerdan que el clima organizacional se vuelve aún complejo e importante en el personal de enfermería, cuando el clima organizacional negativo no conlleva solamente a una insatisfacción laboral de sus empleados, sino que las consecuencias se ven reflejadas en la desmotivación, la alta rotación de personal, conflictos entre compañeros de trabajo, inequidad de trabajo e incumplimiento en los objetivos institucionales, y estas consecuencias desenlazan a su vez efectos no deseados en la atención que se brinda a los usuarios, desde un error en la medicación hasta un evento centinela, y estos ocasionan daños en la salud de los pacientes, lo que se traduce en costos para los sistemas de salud.¹¹

Al realizar una comparación entre los estudios realizados por Arias en el 2008 y Martínez-Cortes en el 2019, con más de una década de diferencia, los dos autores coinciden que la falta de comunicación, la falta de reconocimiento de trabajo y los estilos de liderazgo, son factores determinantes del clima organizacional que influyen directamente en la satisfacción laboral; y así establecieron que al tener en una institución de salud, personal de enfermería insatisfecho, estos comenzaran a sentirse desplazados, y de esta manera habrá un descenso en la motivación, en la responsabilidad de sus funciones y en el compromiso con los objetivos organizacionales.^{12.13}

En Cuba en el año 2017, Segredo realizó un estudio donde relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud, el cual abordó la relación entre características de la organización de la salud y resultados clínicos, los cuales muestran que las instituciones con mejor clima organizacional en el ámbito de enfermería, obtienen mejores indicadores de resultados clínicos, sin embargo, cuando el clima laboral no es favorable dentro de la institución de salud, afecta directamente a la misma y estas consecuencias se ven mayormente reflejadas en la falta de comunicación en el proceso de trabajo, las relaciones interpersonales laborales y la satisfacción laboral del personal, lo que conlleva a una mala práctica de enfermería.¹⁴

En México se ha encontrado en diversas investigaciones, que existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Por ejemplo, Juárez en el año 2012, realizó una investigación en el Instituto Mexicano del Seguro Social donde encontró una alta correlación positiva ($r = 0.83$, $p < 0.001$), es decir, que a mejor clima organizacional, mayor satisfacción en el trabajo.¹³ Otros autores concuerdan con la relación de estas dos variables, y agregan como causa de un clima organizacional negativo, a consecuencia de una insatisfacción laboral, el salario que perciben los profesionales de la salud, el cual en base a la Comisión Nacional de Salarios, ha aumentado el doble desde el año 2010, sin embargo, ha habido un aumento también en el costo de la calidad de vida de las personas.^{15,16}

Bernal en su investigación en el 2015 identificó en el comportamiento organizacional piezas clave para favorecer el clima en la institución de dicho estudio, los cuales fueron la comunicación y el conflicto, con ello se planteó herramientas estratégicas con las cuales pretendía favorecer a la institución, proyecta además que la evaluación del clima organizacional se debe realizar continuamente para el logro de los objetivos de la institución.^{17,18}

Actualmente dentro de los hospitales rurales, existen pocas investigaciones referentes al clima organizacional y a la satisfacción laboral en el personal de enfermería, están enfocadas primordialmente en la prevención, proceso clave para disminuir los daños a la salud en las diferentes etapas de la vida desde antes de

nacer hasta la vejez; Monteza en el 2016 encontró que los principales problemas internos en los hospitales rurales, son debido a la falta de una buena infraestructura que conlleva a una conducta negativa entre compañeros que muchas veces interfiere en el desempeño laboral; además al determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se dará pauta a realizar propuestas y recomendaciones que generen la concientización de los jefes de enfermería, en el acercamiento del personal de manera que se pueda lograr un ambiente laboral donde todos se encuentren satisfechos.^{19,21}

Por su parte Santos en el 2017 en sus resultados menciona que en estas unidades los profesionales reclaman por mayor capacitación e inducción para que puedan cumplir con su trabajo, además manifiestan el sentimiento de no poder realizar una línea de carrera (crecimiento laboral).²⁰

En ese sentido, el Hospital Rural No. 41 en Cerritos, San Luis Potosí, es un hospital que además de su capacidad, cuenta con áreas de atención médica especializada como es el caso de la unidad de neonatología, urgencias, y quirófano. Ofrece servicios de salud a la población no protegida por los sistemas de seguridad social, lo que contribuye a la inclusión social y a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud.

Dentro de su organización, el personal de enfermería se involucra totalmente con el paciente, proporciona unos cuidados más cercanos, donde realiza una educación para la salud muy exhaustiva adaptándose a cada caso en particular; por lo cual contar con un clima laboral adecuado y personal de enfermería satisfecho con su trabajo, se vuelve pieza clave para la atención que se brinda al usuario.²¹

La importancia de realizar este estudio en los servicios de enfermería, radica en conocer las áreas de oportunidad de la institución de salud, y con ello favorecer a la gestión del cuidado de enfermería asegurando servicios de salud humanizados y de calidad en un contexto de utilización óptima de los recursos disponibles, además de empleados que sientan satisfacción al realizar sus actividades, y por

ende logren un mejor desempeño en sus áreas de trabajo, y así alcanzar los objetivos de la institución.^{22,23}

Ante lo mencionado, la presente investigación buscó dar respuesta a la relación de ambas variables, comenzando por la detección del nivel de clima organizacional y satisfacción laboral existente en los principales profesionales sanitarios encargados de brindar la atención, tal como es el personal de enfermería; a la vez, se coadyuvo al cumplimiento de la mejora continua de la calidad y seguridad en la atención brindada que busca el Hospital Rural No. 41 a través de la detección de fortalezas y áreas de oportunidad a mejorar en aspectos básicos tales como la comunicación, la motivación, la participación, el liderazgo y el trabajo en equipo; dentro de la institución hospitalaria.

Ante la importancia que representa para las instituciones de salud contar con un clima organizacional adecuado en el personal de enfermería para que no existan efectos negativos que interfieran con la atención al paciente, y, a la vez, las repercusiones que esto tuviera en las instituciones de salud; Por todo lo antes expuesto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público de la ciudad de San Luis Potosí, México?

III. MARCO TEÓRICO

A continuación se muestra el marco teórico de la presente investigación, el mismo es resultado de la revisión, lectura y análisis de múltiples fuentes bibliográficas, de carácter nacional como internacional, en el cual se analiza la institución donde se realizó la investigación, las teorías administrativas que dieron pauta al clima organizacional y la satisfacción laboral, así como las bases teóricas y conceptuales del clima organizacional y la satisfacción laboral, para con ello dar contexto a la misma investigación.

3.1 Clima organizacional y la satisfacción laboral en las teorías de la administración

El clima organizacional y satisfacción laboral están definidos por principios y procesos que surgen a partir de las teorías de administración, estas a su vez, mantienen su vigencia para el análisis del fenómeno que se aborda. La teoría de la administración científica fue expuesta por Frederick Taylor a base de estudios sobre movimiento y tiempo que incrementan la eficiencia de un proceso, además, fue clave para la organización industrial durante el siglo XX; sus principales enfoques están dados por la organización formal y establecía que los trabajadores que eran incentivados desempeñaban un mejor trabajo, dictaba que el salario debería de ser equivalente a la productividad del trabajador, lo cual podía ser un factor para elevar la autoestima.

Posteriormente, Henry Fayol fue quien desarrolló la teoría clásica de la administración, reconoció 14 principios que guían el proceso administrativo de una manera más efectiva; estos principios se utilizarían más adelante para la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución, los cuales son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses

individuales a los generales, remuneración del personal, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo.

La teoría de las relaciones humanas fue planteada por Elton Mayo, con el propósito de alcanzar una completa eficiencia de la producción teniendo en cuenta la relación laboral entre el trabajador y el patrón, en ella se hizo énfasis en las relaciones interpersonales, contemplando las limitaciones de la teoría clásica, y sus principales enfoques están dados por la organización informal, la motivación, la comunicación, el liderazgo y la dinámica de grupo. En esta teoría el clima organizacional y la satisfacción laboral pueden ser afectados ya sea de manera positiva o negativa, ya que dependerá de las relaciones humanas que se establezcan en el trabajo.

En los años 50's, Maslow desarrolla la teoría de la jerarquía de necesidades, señalando que cuando una necesidad de orden inferior se encuentra suficientemente satisfecha, deja de actuar como motivador activo de la conducta, permitiendo la paulatina activación de las necesidades que le siguen en la jerarquía que pasan a ser el nuevo motivador. Los cinco niveles de necesidades identificadas por Maslow son: necesidades fisiológicas (orientadas a la supervivencia del hombre), necesidades de seguridad (estabilidad, protección, orden), necesidades de amor y el sentimiento de pertenencia (afecto, cariño, amistad, aceptación), necesidades de estima (auto-confianza, valía, logro), y necesidades de autorrealización (deseo de llegar a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse).

Las teorías surgidas hasta este momento se centraron en las estructuras de la organización y en las relaciones interpersonales. Aunque estas influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral, no es hasta la teoría del clima organizacional de Rensis Likert, que pudiera decirse que se aborda el tema desde la percepción de los trabajadores y directivos.

Sin embargo, la teoría más importante en la que se basaron los estudios del clima organizacional y satisfacción laboral, es la teoría del Desarrollo Organizacional

(DO), la cual hizo énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones, y propuso un conjunto complejo de ideas sobre la relación conformada por los tres subsistemas “persona-organización-ambiente”. Su metodología se basó en el conocimiento, análisis y propuestas de mejora en los momentos denominados descongelamiento, cambio y congelamiento. Diversos autores coinciden que dentro de la teoría del DO, el clima organizacional se define como las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y compañeros), y la comunicación informal; por tanto, su percepción es clave para coadyuvar al éxito de cualquier organización.^{24, 25}

Cuadro N. 1 Aportaciones de las teorías administrativas al clima organizacional y la satisfacción laboral

Teoría	Año	Principales teóricos	Aportaciones
Científica	1856-1915	Frederick W. Taylor	<ul style="list-style-type: none"> ○ En sus principios secundarios incluye: ● Preocupación por el ambiente de trabajo ● Capacitación y el desarrollo del trabajador.
Clásica	1841-1925	Henri Fayol	<ul style="list-style-type: none"> ● 14 principios de la administración
Relaciones humanas	1930	Elton Mayo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dentro de las ciencias del comportamiento incluye la actividad humana como recompensa personal. ○ En sus aportaciones menciona que la persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de estar en compañía y ser reconocida.
Burocrática	1864-1920	Max Weber	<ul style="list-style-type: none"> ○ En las características del modelo de la burocracia se encuentra: ● Comunicación formal ● Competencia profesional
Escuela estructuralista	1950	Etzioni Mayntz	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hace énfasis en la importancia del trabajador en el ambiente

		Dahendorf	laboral de la empresa
Conductista	1960	Abraham Maslow Douglas McGregor	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sus principales aportaciones, basan en los siguientes elementos de la organización. ● Estilos de trabajo ● Motivación humana ● Se realiza principal énfasis en las: ● Necesidades de Maslow ● Factores motivacionales entre los miembros de la organización.

Fuente: Elaboración propia basado en revisión bibliográfica. San Luis Potosí, S.L.P. 2020

3.2 Teoría del Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional como una teoría, aparece a finales de los años 60's, siendo considerado una herramienta de nueva generación, con las que organizaciones tienden a trabajar en el comportamiento de sus empleados. Los principales autores de esta teoría son Richard Beckhard y Warren Bennis, quienes coincidían que el factor humano es lo más importante de una organización, argumentaban que modificando sus actitudes, se modificaba la estructura de una organización, a fin de obtener mejores resultados en sus modelos operacionales y como resultado tener más valor y ser más competitivos.²⁶

El desarrollo organizacional introduce conceptos tales como: cultura organizacional, cambio, desarrollo, dinamismo. Se enfatizan los cambios estructurales para dar dinamismo a la organización, los cuales son cuidadosamente planeados, Se manejan también los postulados básicos del desarrollo organizacional, mismos que reciben influencia de las leyes de la dialéctica. Además, se generan modelos y procesos de desarrollo.

3.2.1 Origen

El origen del desarrollo organizacional se encuentra en los estudios sobre la conducta y las relaciones humanas. Los estudios del comportamiento humano

dentro del área laboral tomaron como objeto de investigación las motivaciones, la dinámica de grupos y las necesidades e intereses individuales, así como las relaciones de grupos al interior de las organizaciones. Otros autores ubican los orígenes del DO en 1924, con los estudios realizados por Elton Mayo y sus colegas en la empresa Western Electric, de Hawthorne. Esta famosa serie de indagaciones referentes a la conducta humana intentaba averiguar la relación entre el nivel de iluminación en el lugar de trabajo y la productividad de los empleados.

Los investigadores concluyeron que los trabajadores pondrían más empeño en sus labores si piensan que la gerencia se interesa en su bienestar y que los supervisores les prestan atención especial. Este fenómeno recibió después el nombre de efecto de Hawthorne. A partir de esas investigaciones se descubrió la influencia de los factores de comportamiento en la obtención de resultados en el trabajo organizado.²⁷

3.2.2 Evolución

En el año 1946, se empiezan a desarrollar los grupos T (sensibilización), los cuales tienen como objetivo para sus participantes el desarrollo de las siguientes capacidades: el entendimiento de sí mismos, el ser sensibles a los otros; el ser capaz de escuchar, de comunicarse, de entender y diagnosticar los problemas del grupo, de contribuir efectiva y apropiadamente al trabajo en equipo, de entender las complejidades de la acción intergrupala y los problemas internos de la organización. Se formalizan estos grupos en el año 1950, y en el año 1957 Douglas McGregor incluye los principios de los grupos T en las organizaciones. A finales de los años 50's McGregor y Beckhard denominaron desarrollo organizacional a su labor, en vez de sistemas sociotécnicos.²⁸

3.2.3 Propuesta

La propuesta nace como una creación de un sentido de identificación de las personas en relación con la organización, donde se busca la motivación en

conjunto con el compromiso, el compartir objetivos comunes y el incremento de lealtad, con un desarrollo del espíritu de equipo por medio de la integración y de la interacción de las personas. La promesa general de esta teoría es el perfeccionamiento de la percepción común sobre el ambiente externo con la finalidad de facilitar la adaptación de toda la organización.²⁹

3.2.4 Características

Zamora en el 2018 menciona que el desarrollo organizacional (DO) es una estrategia compleja de cambio basada en la educación con un enfoque del cambio como producto de la intervención planificada, estratégica y sistematizada para fortalecer los recursos, las capacidades y las competencias empresariales; Dentro del ámbito de enfermería, el desarrollo organizacional presenta las siguientes características:

- ✓ Tiene una estrategia planeada.
- ✓ Está ligado a situaciones que involucran: metas organizacionales, crecimiento, identidad, revitalización de la empresa e incremento de la eficiencia.
- ✓ Enfatiza el comportamiento humano.
- ✓ Implica cooperación y coordinación entre todos los miembros de la organización.
- ✓ Se basa en normas preestablecidas.
- ✓ Es un trabajo basado en valores humanistas.
- ✓ Está orientado hacia la prevención y solución de problemas.
- ✓ El aprendizaje está basado en la experiencia.
- ✓ Prevé contingencias dentro de un abanico de posibilidades humanamente razonables.
- ✓ Se enfoca a la cultura y los procesos.
- ✓ Fomenta la colaboración entre los líderes de la organización y miembros que la conforman.
- ✓ Incluye todos los niveles de la organización.

- ✓ Induce a la organización a ser capaz de identificar y mejorar sus propias áreas de oportunidad y considera al mejoramiento de la organización como un proceso permanente en un contexto de cambio constante.³⁰

3.3 Clima organizacional

3.3.1 Antecedentes y definiciones

El clima organizacional nace de la idea de que el individuo vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.⁸ Los estudios de clima organizacional tuvieron su origen en la década de los años cuarenta del siglo pasado cuando Lippit y White (1947) realizaron un experimento que dio inicio a monitorear el comportamiento de un grupo de trabajadores frente a diferentes tipos de liderazgo. Las conclusiones de este estudio demostraron que a diferentes tipos de liderazgo, los mismos trabajadores reaccionaron de diferentes maneras.²

En relación al concepto de clima organizacional, desde sus inicios, Tiagiuri y Litwin en el año 1968, definieron el clima organizacional como una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, la cual influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores particularmente de un conjunto de características y actitudes en la organización.³¹

Por otra parte, Martín y colaboradores en el año 1999 afirmaron que el término clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, que obtuvo relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para adquirir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo numéricos, sino, sobre todo, la calidad de los productos y servicios.³²

A partir del año 1978 se realizan estudios metodológicos sobre clima organizacional, los primeros en determinar su evaluación fueron Litwin y Stinger a través de nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.⁴

Según Chiavenato en el nivel personal, el concepto de motivación conduce al de clima organizacional en la institución donde los seres humanos están obligados a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Por lo tanto, esto puede definirse como “Un estado de adaptación a las necesidades fisiológicas y de seguridad, así como a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización”.^{32, 33}

El clima organizacional puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir, en otras palabras el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, y posee las siguientes características: es un concepto molecular y sintético, es decir un concepto único pero percibido de manera distinta por cada persona, es una configuración particular de variables situacionales, tiene permanencia, tiene impacto sobre los miembros de la empresa, y es afectado por comportamiento y actitudes de los miembros de la organización.³⁴

Ramírez en sus publicaciones del 2009, menciona que a pesar de que los estudios del clima organizacional se encuentran enfocados a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas siendo estas: Variables del ambiente físico (espacio físico, consideraciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.), variables estructurales (tamaño de la organización, estructura formal, estilos de dirección), variables del ambiente social (compañerismo,

conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones) y variables personales (aptitudes, actitudes, motivaciones y productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress).³⁵

En el año 2016 Segredo define el clima organizacional como un campo del conocimiento que proviene del mundo empresarial con numerosas experiencias en modelos de evaluación, los cuales responden a las características particulares de cada empresa.

3.3.2 Dimensiones

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Para medir el clima organizacional en salud, Segredo desglosa el clima organizacional en tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección, basándose en los nueve componentes de Litwin y Stinger (estructura, autonomía, recompensa, desafío, identificación, cooperación, productividad, manejo de conflicto e identificación), así como en las publicaciones de autores como Chiavenato y Sánchez-Manchola.³⁶

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En palabras de Chiavenato, "El CO se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción,

aprendizaje y motivación”. Toda organización entraña infinidad de interacciones internas y externas que le permiten realizar sus operaciones, agregar valor y alcanzar sus objetivos.

El estudio del CO ayuda a los gerentes, directores, consultores, mediadores y personas que trabajan en las organizaciones a manejar asuntos de la organización y a mejorar la eficacia de ésta.³⁷ Un gerente que comprenda el CO estará más preparado para conocer situaciones de trabajo, para lidiar con problemas organizacionales y para ayudar a las personas y los grupos a alcanzar sus objetivos de manera más eficaz; es por ello que se plantearon los siguientes indicadores para la evaluación del CO:

- **Motivación:** Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- **Comunicación:** Proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio y en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.
- **Relaciones interpersonales y de trabajo:** Se refiere a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.³⁷

Estructura organizacional

Kast y Rosenzweig en 1974 definieron a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. No obstante, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico o mecánico. No puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa. Actualmente, Brume conceptualiza a la estructura organizacional como “un sistema utilizado para

definir una jerarquía dentro de una organización”. La estructura organizacional identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.

La estructura organizacional es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

En este sentido, las instituciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo con todos los procesos, con sistemas formales (normas y procedimientos) que regulen el desarrollo del trabajo.³⁸ Basándose en estas afirmaciones, Segredo planteó dentro de su instrumento para medir el clima organizacional, los siguientes indicadores para evaluar la estructura organizacional en una institución de salud:

- **Funcionamiento:** Se refiere al conjunto de procesos que le da vida y movimiento la organización, es la forma en que se organiza una institución para cumplir su misión y lograr sus objetivos.
- **Condiciones de trabajo:** Se refiere a las condiciones ambientales físicas y psicosociales en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- **Estímulo al desarrollo organizacional:** Significa poner énfasis en la búsqueda de la mejora continua para lograr un cambio planeado en la organización conforme a las necesidades identificadas.³⁸

Estilos de dirección

Sobre los estilos de dirección, House y Aditya plantearon que aunque el fenómeno de dirección ha existido desde la Antigüedad, su estudio sistemático social comenzó sólo a principios de los años treinta. Según dichos autores, a lo largo de tales estudios existen cuatro principales perspectivas teóricas: la teoría de rasgos, las teorías del comportamiento, las teorías contingenciales, y la teoría integral.³⁹

Para guiar u orientar las acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización, es importante realizar una medición habitual de los estilos de dirección que presentan los altos mandos, para lo cual se plantearon los siguientes indicadores:

- Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.
- Participación: Se refiere a la contribución de las personas y los grupos formales al logro de objetivos de la organización.
- Solución de conflictos: de conflictos: Se refiere al estado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes o no para enfrentar y solucionar los problemas en cuanto surjan.
- Trabajo en equipo: Se basa en el trabajo para el logro de objetivos comunes con una participación organizada y en un ambiente de apoyo mutuo de los integrantes del equipo.³⁹

3.3.3 Elementos

Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse que miden parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

Por lo tanto nos permitimos recalcar que, el ambiente laboral no se ve ni se toca; pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados. Castillo en el 2020, dentro de sus publicaciones expresó que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, como lo son la estructura, los procesos, la cohesión, las normas y los papeles.
- La motivación basándose en las necesidades, el esfuerzo y el refuerzo.
- El Liderazgo donde incluye el poder, las políticas, la influencia, y el estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, como lo son la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Añade también que estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión. Desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.⁴⁰

3.4 Satisfacción laboral

3.4.1 Antecedentes y definiciones

La satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto, que resulta del grado de conformidad con el puesto y los valores laborales del individuo. Existen estudios que señalan que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad, sin embargo, lo que nos satisface no nos hace necesariamente felices. Bravo en su estudio del año 2010 define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo y placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Piero y Rodríguez describen la satisfacción laboral como una “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes

que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. Describir la satisfacción laboral es un conflicto, ya que algunos autores mencionan que estar satisfecho es realizar un trabajo nuevo y gratificante cada día, sin embargo, Korman en 1971 ha demostrado que es posible que las personas que desempeñan un trabajo repetitivo experimenten un alto grado de satisfacción en el trabajo debido a que su nivel de auto aceptación tiende a ser elevado.⁴¹

Los conceptos de satisfacción laboral han ido tomando forma con el paso de los años, desde el año 1969, cuando Smith, Kendall y Hulin comenzaron su definición al llamar satisfacción laboral al “conjunto de sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral”, con el paso del tiempo se han alienado términos nuevos a tal definición, por ejemplo, en los años 90’s diferentes autores añaden que las actitudes ante la situación laboral son piezas claves para que el empleado se sienta satisfecho.^{41,42}

Locke en el año 1976 definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Identificó nueve facetas de satisfacción:

- La satisfacción con el trabajo: Interés, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito.
- La satisfacción con el salario: Sueldo adecuado, equidad respecto al mismo o método de distribución.
- La satisfacción con las promociones: Referida a las oportunidades de formación.
- La satisfacción con el reconocimiento: Elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado, las críticas.
- La satisfacción con los beneficios: Pensiones, seguros médicos o las vacaciones.

- La satisfacción con las condiciones de trabajo: Horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.
- La satisfacción con la supervisión: Estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- La satisfacción con los compañeros: competencias de estos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.
- La satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.^{43,44}

En la siguiente década diversos autores dentro de sus definiciones presentan semejanzas en sus conceptos, al mantener semejanza de la satisfacción laboral como la percepción subjetiva del trabajo, y este concepto se mantiene hasta llegar a una de las definiciones más actuales; en el año 2017 Alida Acosta define la satisfacción laboral como el “reconocimiento que tiene el profesional de enfermería sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas”, dicho concepto se encuentra basado en la definición de Muller de los años noventa.⁴¹

3.4.2 Dimensiones

Diferentes autores han aterrizado en sus publicaciones diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, uno de ellos es Edwin Locke quien en 1979 intentó analizar las dimensiones de las que era dependiente la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Locke lo hizo elaborando una agrupación de cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

Estas características se clasifican de la siguiente manera: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la compañía y la dirección, satisfacción

con la supervisión y satisfacción con los colegas de trabajo.⁴⁵ Iriarte en el 2011 realiza una traducción del instrumento de medición de satisfacción laboral de McCloskey y Mueller, en dicho instrumento divide la satisfacción laboral en tres grandes dimensiones, las cuales son: seguridad laboral, recompensas psicológicas y recompensas sociales.

Seguridad laboral

Es la disciplina preventiva que estudia el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objetivo velar y garantizar que todos los trabajadores dispongan de unas condiciones laborales dignas y suficientes para proteger su salud y seguridad. En todas las organizaciones, el lugar de trabajo debe acogerse a las normas y políticas de prevención de riesgos laborales, de tal modo que las condiciones del mismo sean óptimas para el desarrollo de las actividades.

En resumen, la seguridad laboral permite el control de los riesgos laborales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo, por lo cual, McCloskey y Muller determinaron tres indicadores de medición para la seguridad laboral, los cuáles son:

- Programación: es el proceso de preparar y administrar la producción de manera que se pueda asegurar que funcione eficientemente y esté en línea con los plazos.
- Equilibrio de la familia y el trabajo: está relacionado con una mejor salud, una mayor satisfacción en la familia, así como una mayor satisfacción y compromiso con la organización.
- Recompensas extrínsecas: se basa en todo tipo de recompensa física que se le otorga al trabajador por realizar determinadas tareas.

Recompensas psicológicas

La dimensión de recompensas psicológicas, es la que más se acerca a la conceptualización de satisfacción laboral, ya que en esta dimensión se aciertan los incentivos no remunerados que se les brindan a los trabajadores por las tareas

que realizan. Terera y Ngirande consideran que estas recompensas no solo ayudan a satisfacer las necesidades financieras y materiales de los trabajadores, sino que también les proporcionan un estatus social y una posición de poder dentro de una organización.⁴⁶

El objetivo perseguido de las recompensas psicológicas es premiar a los trabajadores de manera justa y coherente, ofreciéndole una propuesta de valor que tenga en cuenta su aporte a la empresa a la vez que satisface sus propias necesidades individuales. McCloskey y Muller determinaron tres indicadores de medición para las recompensas psicológicas, los cuáles son:

- Control y responsabilidad: implica ser responsable de las acciones y elecciones durante el trabajo, además del cuidado de los procesos que se lleven a cabo.
- Oportunidades profesionales: se basa en todo aquel momento u ocasión en el que el trabajador tiene la posibilidad de sobresalir positivamente en el área laboral.
- Alabanza y reconocimiento: se conoce como a la principal fuente de satisfacción personal y laboral del individuo.⁴⁶

Recompensas sociales

Las recompensas sociales hacen referencia a cualquier forma de refuerzo positivo imperceptible que mejora el realce y estatus de una persona, y en su caso, de un equipo. Martínez define al equipo como “un efecto de sinergia positiva”. Esta sinergia implica que si las personas trabajan juntas y coordinadamente, utilizando sus recursos de manera racional y humana, de la que se producirán “resultados muy superiores a los esperados de la simple suma de las aportaciones individuales”.⁴⁷

- Oportunidades de interacción: implica mantener la motivación y el buen clima laboral, para una mejor relación e intercomunicación entre los miembros de la organización.

- Compañeros de trabajo: se refiere a los trabajadores que comparten una determinada área, con una misión conjunta de equipo.⁴⁷

3.4.3 Elementos

La satisfacción con el trabajo está establecida por diferentes elementos, sin embargo, Guillen Grima dentro de su estudio en el año 2017 encontró los siguientes como principales factores determinantes para la satisfacción laboral en el personal de enfermería:

- ✓ Trabajo mentalmente desafiante: los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.
- ✓ Recompensas justas: Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción del trabajador.
- ✓ Condiciones favorables de trabajo: Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales, deberán ser acordes al ambiente.
- ✓ Colegas que brinden apoyo: los trabajadores obtienen de su labor mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.⁴⁹

3.5 Clima organizacional y satisfacción laboral: Estudios relacionados

A través de los años, se han realizado diversos estudios que analizan la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el ámbito de enfermería, los cuales han tenido como finalidad la implementación de medidas adecuadas para mejorar la gestión del cuidado que brinda el personal, a su vez, han dado pauta para continuar investigando este fenómeno organizacional en los diferentes niveles de atención, dado que las condiciones de cada hospital son diferentes, por lo que se hace necesario conocer los factores que les afectan particularmente.

Plascencia en su estudio del año 2016, desarrolló un estudio donde evaluó la satisfacción en el trabajo de 100 profesionales de enfermería, con el test de motivación y satisfacción laboral de García, Ramírez y Paca, el cual mide la satisfacción laboral en baja, media, y alta, se obtuvo una media satisfacción por el trabajo con un 86 %, con respecto al clima organizacional, se obtuvo una satisfacción media en la motivación y una satisfacción alta con la jerarquía.⁴⁸

En otro estudio realizado en Perú por Sánchez en el 2017 con 155 enfermeras y enfermeros, el 61.3% tuvo como resultado una percepción del clima organizacional “por mejorar”, y un 65.2% de profesionales que expresaron alta satisfacción laboral; en la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56.4 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala, para clima organizacional su promedio general fue de 143.8 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala. Los resultados mostraron que existe correlación significativa entre la percepción del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral ($p < 0.001$).⁴⁹

Por otro lado, dentro de los resultados de la revisión elaborada por Contreras en el 2015, para los profesionales de enfermería el clima organizacional y la satisfacción laboral, son fundamentales para otorgar los servicios y cuidados requeridos por la población. Por ello, la estrategia de las organizaciones de salud es disminuir la brecha entre oferta y demanda de personal de salud; así también, los años de experiencia y la satisfacción laboral tuvieron una relación directa, por lo cual se

propusieron diferentes vías para apoyar a los grupos de personas con menos años de experiencia, en quienes la satisfacción puede verse aminorada.⁵⁰

Rivas en el 2017 realizó un estudio en una universidad pública, para conocer la percepción del clima organizacional de 45 docentes de enfermería, los resultados en relación al clima organizacional, el 63% refirió un clima organizacional medio o poco saludable, seguido de un 22% que refirió un clima organizacional bajo y finalmente un 16% un clima organizacional alto, este autor menciona que el conocimiento del clima organizacional aporta información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, además que permite planificar estrategias de mejora, introducir cambios para una convivencia armónica y pacífica con identidad institucional.⁵¹

En el contexto mexicano, Ramírez en el 2020, realizó un estudio con una muestra de 77 enfermeras que laboraban un hospital público, dicho estudio se realizó con el cuestionario de Koys y DeCottis, el cual clasifica el clima organizacional como excelente, no excelente, regular y deficiente. El clima organizacional que predominó en este estudio fue el no excelente, y se correlacionó positivamente con la insatisfacción laboral, con respecto, reflejó que el tipo de contratación específicamente suplente, un ambiente con equidad no excelente, y un ambiente con autonomía no excelente, son los principales factores de riesgo para desarrollar insatisfacción laboral.⁵²

IV. HIPÓTESIS

- A mejor nivel de clima organizacional, mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería

V. OBJETIVOS

5.1 General

Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Rural No. 41 en el municipio de Cerritos, San Luis Potosí en el año 2020.

5.2 Específicos

5.2.1 Describir las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería de la institución hospitalaria.

5.2.2 Describir el nivel de clima organizacional y de satisfacción laboral del personal de enfermería de la institución hospitalaria, de acuerdo a las dimensiones del instrumento para la recolección de datos.

5.2.3 Determinar el nivel global de clima organizacional y de satisfacción laboral del personal de enfermería de la institución hospitalaria.

5.2.4 Realizar la correlación global entre el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de la institución hospitalaria.

VI. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

El estudio es descriptivo ya que se especifican las propiedades del clima organizacional y de la satisfacción laboral; además es correlacional debido a que analiza la relación que se establece entre clima organizacional y satisfacción laboral.⁵³

6.2 Diseño

El diseño es transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

6.3 Límites de tiempo y espacio

Se llevó a cabo en un periodo de tiempo de tres meses, comprendiendo del mes de Septiembre al mes de Diciembre del año 2020, en los turnos matutino, vespertino y nocturno, en los servicios de consulta externa, hospitalización, urgencias, quirófano, pediatría, ginecología y obstetricia, CEyE, y jefatura de enfermería del Hospital Rural No. 41 de Cerritos S.L.P.

6.4 Universo

El universo estuvo constituido por 51 individuos que corresponde al total de profesionales de enfermería que labora en el Hospital Rural No. 41 en el municipio de Cerritos del estado de San Luis Potosí, México.

6.5 Tipo de muestreo y muestra

La unidad de análisis fue el 100% del profesional de enfermería que laboraba en la institución, los instrumentos de recolección de datos se aplicaron al 100% del profesional de enfermería que acepto participar, respetando en todo momento su disposición para participar y a los criterios de estudio de esta investigación, obteniendo como población de estudio un total de 46 enfermeros y enfermeras de los diferentes turnos y servicios del Hospital Rural No. 41 del municipio de Cerritos, San Luis Potosí.

6.6 Criterios de estudio

6.6.1 Criterios de inclusión

- ✓ Personal de enfermería que aceptó participar en el estudio y dio el consentimiento informado.

6.6.2 Criterios de exclusión

- ✗ Personal de enfermería que se encontraba de vacaciones, con licencia o incapacitado durante la etapa de recolección de datos.

6.6.3 Criterios de eliminación.

- ✗ Cuestionarios que presentaban el 10% de preguntas sin contestar; cabe mencionar que en esta investigación no se eliminó ningún cuestionario, ya que ninguno cumplía con este criterio.

6.7 Variables

Variables sociodemográficas: Edad, sexo, estado civil y nivel académico

Variables laborales: turno, servicio donde labora, categoría que desempeña dentro de la institución.

Variable Independiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Es definido según Litwin y Stinger como un “Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento”. Estos autores mencionan que las propiedades medibles son la estructura de la organización, el comportamiento de la organización y la dirección.³⁷

Definición operacional: Variable medida con el instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), validado en el año 2016. (Cuadro N. 2)

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Es definida por Muller y McCloskey como el “Reconocimiento que tiene el profesional sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas”.²⁰

Definición operacional: Variable medida con la “Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller” (MMSS), que fue validada en el año 1990, adaptada al español por Iriarte en el 2011(Cuadro N. 2).

Cuadro N. 2 Definición de variables del instrumento de recolección de datos

Apartado	Variables	Escala	Valores definidos
Datos sociodemográficos	Edad	Intervalo	Edad en años cumplidos
	Sexo	Nominal	Masculino o Femenino
	Estado civil	Nominal	Soltero (a) Casado (a) Unión libre Divorciado (a) Viudo (a)
	Nivel académico	Ordinal	Técnico en enfermería (a) Licenciado en enfermería (a) Enfermero especialista (a)
Datos laborales	Turno en el que labora	Nominal	Matutino Vespertino Nocturno
	Servicio en el que labora	Nominal	Consulta externa, Hospitalización Urgencias Quirófano Pediatria, Ginecología y obstetricia, CEyE, Jefatura de enfermería
	Categoría laboral	Ordinal	Personal operativo Encargado de área Jefe de enfermería
Clima organizacional	Estructura organizacional	Ordinal	Adecuado En riesgo Inadecuado
	Comportamiento organizacional	Ordinal	Adecuado En riesgo

			Inadecuado
	Estilos de dirección	Ordinal	Adecuado En riesgo Inadecuado
Satisfacción laboral	Recompensa psicológicas	Ordinal	Baja satisfacción Moderada satisfacción Alta satisfacción
	Recompensas sociales	Ordinal	Baja satisfacción Moderada satisfacción Alta satisfacción
	Recompensas psicológicas	Ordinal	Baja satisfacción Moderada satisfacción Alta satisfacción

Fuente: Elaboración propia basado en revisión bibliográfica. San Luis Potosí, S.L.P. 2020

6.8 Instrumento de recolección de datos

Para la evaluación del clima organizacional se utilizó el instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), validado en el año 2016 en la Habana, Cuba y creado por la Dra. Alina Segredo Pérez, con un Alpha de Cronbach de 0.7. El ECOS-S es un cuestionario auto-administrado que cuenta con 50 ítems divididos en tres dimensiones, y diez indicadores: la dimensión de comportamiento organizacional está compuesta por los indicadores de motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo; la dimensión de estructura organizacional por los indicadores de funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional, y la dimensión de estilos de dirección incluye el liderazgo, la participación, solución de conflictos y trabajo en equipo.

Las respuestas a los ítems del ECOS-S fueron evaluadas, utilizando una escala Likert de 2 puntos que va desde 0 (nunca), 1 (a veces) a 2 (siempre), de forma que las puntuaciones de 0 traducían sentimientos negativos, 1 indicaban un nivel intermedio y valores superiores a 2 expresaban respuestas positivas respecto a las cuestiones planteadas.

Posteriormente, el clima organizacional global se calculó a través de la sumatoria de los 50 ítems, divididos entre 10, enseguida, estos promedios se clasificaron en

una escala ordinal de: clima organizacional inadecuado cuando se obtuvo un promedio de 0 a 4, moderada satisfacción en el trabajo si se encontraba en el rango de 4-5.9, y alta satisfacción en el trabajo con un promedio mayor a 6. (anexo 13.2)⁵⁴

Cuadro N. 3 Ponderación del instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)

Dimensiones	Indicadores	Opciones de respuesta	Ponderación por indicador	Ponderación global
Estructura organizacional	Funcionamiento	0= Nunca 1= A veces 2=Siempre	6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional adecuado: promedio de <u>6</u>
	Ítems 6, 11, 25, 30, 43		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional en riesgo: promedio de <u>4</u>
	Condiciones de trabajo		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional en riesgo: promedio de <u>4</u>
Comportamiento organizacional	Estímulo al desarrollo organizacional	0= Nunca 1= A veces 2=Siempre	6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional en riesgo: promedio de <u>4</u>
	Ítems 5, 20, 31, 40, 50		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .
	Motivación	0= Nunca 1= A veces 2=Siempre	6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .
Comportamiento organizacional	Comunicación	0= Nunca 1= A veces 2=Siempre	6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .
	Ítems 2, 17, 22, 37, 48		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .
	Relaciones interpersonales y de trabajo		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .
Comportamiento organizacional	Ítems 3, 18, 23, 38, 46		6 a 10 =Adecuado 4 a 5.9 =En riesgo 0 a 4 =Inadecuado	Clima organizacional inadecuado: promedio de <u>0</u> de <u>4</u> .

			riesgo
			0 a 4
			=Inadecuado
Estilos de dirección	<u>Liderazgo</u>	0= Nunca	6 a 10
	<u>Ítems</u>	1= A veces	=Adecuado
	<u>7, 12, 26, 32, 41</u>	2=Siempre	4 a 5.9 =En
	<u>Participación en el logro de objetivos</u>		riesgo
	<u>Ítems</u>		0 a 4
	<u>4, 19, 24, 39, 49</u>		=Inadecuado
	<u>Solución de conflictos</u>		6 a 10
	<u>Ítems</u>		=Adecuado
	<u>9, 14, 28, 34, 44</u>		4 a 5.9 =En
	<u>Trabajo en equipo</u>		riesgo
	<u>Ítems</u>		0 a 4
	<u>8, 13, 27, 33, 42</u>		=Inadecuado
			6 a 10
			=Adecuado
			4 a 5.9 =En
			riesgo
			0 a 4
			=Inadecuado

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S). San Luis Potosí, S.L.P. 2020

Para la evaluación de la satisfacción laboral, se utilizó la "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS), que fue validada en el año 1990, con un Alpha de cronbach de 0.7, y es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. Para la realización de estudio, se utilizó la versión validada y adaptada al español por Laura Iriarte en el 2011.

La escala MMSS, es un cuestionario auto-administrado que cuenta con 31 ítems, divididos en tres dimensiones y ocho indicadores; en este instrumento, la dimensión de la seguridad en la satisfacción en el trabajo se compone de los

factores de salario y beneficios, el equilibrio de la familia y el trabajo, y oportunidades para trabajar días alternos. La dimensión social mediante los factores que incluyen la satisfacción con: el apoyo del supervisor, las relaciones con sus compañeros y las oportunidades de socializar con sus colegas. La dimensión psicológica incluye, la satisfacción con elogio y reconocimiento, el control sobre las actividades de trabajo y, oportunidades profesionales.

Las respuestas a los ítems fueron evaluadas, utilizando una escala Likert de 5 puntos que va desde 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho), de forma que las puntuaciones inferiores a 3 traducían sentimientos negativos, 3 indicaban un nivel intermedio y valores superiores a 3 expresaban respuestas positivas respecto a las cuestiones planteadas.

Posteriormente, la satisfacción laboral global se calculó a través de la sumatoria de los 31 ítems, y se clasificó en una escala ordinal de: baja satisfacción en el trabajo cuando se obtuvo una puntuación de 31 a 62 puntos, moderada satisfacción en el trabajo si se encontraba en el rango de puntuación de 63-93 puntos, y alta satisfacción en el trabajo con una puntuación de 94 puntos o más. (anexo 13.2).⁵⁵

Cuadro N. 4 Ponderación del instrumento “Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller” (MMSS)

Dimensiones	Indicadores	Opciones de respuesta	Ponderación por indicador	Ponderación global
Recompensas psicológicas	Control y responsabilidad <u>Ítems</u> 22, 23, 29, 30, 31	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16 a 25= Alta satisfacción 10 a 15= Moderada satisfacción 5 a 9= Baja satisfacción	Alta satisfacción en el trabajo: De <u>94 puntos</u> o <u>más.</u>
	Oportunidades profesionales <u>Ítems</u> 20, 21, 27, 28	4=De acuerdo de 5=Muy de acuerdo	13 a 20= Alta satisfacción 8 a 12= Moderada satisfacción	Moderada satisfacción en el trabajo:

	Alabanza y reconocimiento <u>Ítems</u> 13, 24, 25, 26		4 a 7= Baja satisfacción 13 a 20= Alta satisfacción 8 a 12= Moderada satisfacción 4 a 7= Baja satisfacción	De <u>63 a 93 puntos.</u> Baja satisfacción en el trabajo: De <u>31 a 62 puntos.</u>
Seguridad	Programación <u>Ítems</u> 4, 5, 6, 8, 9, 10	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	19 a 30= Alta satisfacción 12 a 18= Moderada satisfacción 6 a 12= Baja satisfacción 10 a 15= Alta satisfacción 6 a 9= Moderada satisfacción 3 a 5= Baja satisfacción	
	Saldo de la familia y el trabajo <u>Ítems</u> 7, 11, 12			
	Recompensas extrínsecas <u>Ítems</u> 1, 2, 3		10 a 15= Alta satisfacción 6 a 9= Moderada satisfacción 3 a 5= Baja satisfacción	
Recompensas sociales	Oportunidades de interacción <u>Ítems</u> 16, 17, 18, 19	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	13 a 20= Alta satisfacción 8 a 12= Moderada satisfacción 4 a 7= Baja satisfacción 7 a 10= Alta satisfacción 4 a 6= Moderada satisfacción 2 a 3= Baja satisfacción	
	Compañeros de trabajo <u>Ítems</u> 14, 15			

Fuente: Elaboración propia basado en el instrumento "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS). San Luis Potosí, S.L.P. 2020

6.9 Procedimientos

La presente investigación fue sometida a diferentes etapas de autorización oficiales; primeramente se solicitó el aval del Comité Académico de la Maestría en Administración de Enfermería de la Unidad de Posgrado e Investigación de la Facultad de Enfermería y Nutrición de la UASLP (anexo 13.6); una vez aprobado, se solicitó revisión al Comité de Ética de la Facultad de Enfermería y Nutrición de la UASLP donde recibió aprobación con número de registro CEIFE-2020-332 (anexo 13.8), para posteriormente realizar la gestión del Hospital Rural No. 41 (anexo 13.9), a través de la Facultad de Enfermería y Nutrición de la UASLP.

A continuación se estableció coordinación con las autoridades, de un hospital básico comunitario en Ciudad del Maíz, San Luis Potosí, para llevar a cabo una prueba piloto con la finalidad de ajustar el instrumento y la metodología del estudio en el contexto específico, siendo aplicados un total de 5 instrumentos en el personal de enfermería. Los resultados de dicha prueba piloto permitieron generar ajustes de redacción en el apartado de datos sociodemográficos del instrumento de investigación.

6.10 Recolección de datos

La recolección final de información comenzó estableciéndose coordinación con la jefatura de enfermería, particularmente con la Jefa del Departamento de Enfermería, Lic. María Amparo Martínez Guevara, acordando en conjunto los mecanismos, fechas y horarios en que se realizó la recolección de datos final, llevándose a cabo dicha recolección de información del 06 de Septiembre al 09 de Diciembre del 2020 en el Hospital Rural No. 41 de Cerritos S.L.P.

El instrumento de investigación fue aplicado directamente al personal de enfermería que se encontraba laborando en las áreas de consulta externa, hospitalización, urgencias, quirófano, pediatría, ginecología y obstetricia, CEyE, y jefatura de enfermería, en modalidad auto-administrada. Después de haber informado la finalidad de la investigación, se procedió a la entrega del

cuestionario, solicitándoles sinceridad en sus respuestas y firma de carta de consentimiento informado con la que se garantizó la confidencialidad y anonimato de la información proporcionada; durante la etapa de recolección de datos, se estuvo presente para aclarar dudas con respecto al llenado, revisándose, en el momento de la aplicación, el correcto llenado del cuestionario, buscando obtener instrumentos lo más correctamente y completamente contestados.

6.11 Captura, organización y análisis estadístico

Posteriormente tras haber concluido la recolección de datos, se estructuró una base de datos digital en el software estadístico Statistical Package for Social Sciences Versión 18.0 (SPSS V18.0), en la cual fueron capturados los datos obtenidos comenzando con las características sociodemográficas, posteriormente las características laborales, y finalmente los ítems de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Para las características sociodemográficas y laborales del personal de estudio se realizaron cuadros que muestran las frecuencias relativas y absolutas. Además, en el análisis estadístico se efectuaron medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (desviación estándar y rango) para la edad. Con respecto a las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, los ítems se agruparon por los indicadores correspondientes al instrumento de recolección de datos, para posteriormente obtener la calificación de cada indicador a través de la sumatoria de los ítems.

Enseguida, teniendo la evaluación de los indicadores, estos se conjuntaron en las dimensiones correspondientes de ambas variables, para posteriormente realizar la presentación de resultados por dimensiones. En la variable de clima organizacional: dimensión de comportamiento organizacional (motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo), dimensión de estructura organizacional (funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional) y dimensión de estilos de dirección (liderazgo, la participación, solución de conflictos y trabajo en equipo). En la variable de satisfacción laboral:

dimensión de la seguridad (programación, el equilibrio de la familia y el trabajo, y recompensas extrínsecas), dimensión social (oportunidades de interacción y compañeros de trabajo), y dimensión psicológica (reconocimiento, control y oportunidades profesionales).

Se obtuvo la ponderación global de ambas variables a través de la sumatoria general de los ítems, posteriormente, se realizó la correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral con las ponderaciones globales de dichas variables. Se utilizó estadística inferencial, seleccionando en base a lo que describe Hernández Sampieri, el coeficiente de correlación de Pearson (r), debido a que es una prueba estadística para probar hipótesis además de analizar la relación entre dos variables aleatorias cuantitativas medidas en un nivel por intervalos o de razón; el cual se calculó considerando un 95% de confianza, a través de las fórmulas estadísticas del programa SPSS versión 18.0 y del programa Microsoft Excel 2010; posteriormente, al obtener el resultado a través del análisis estadístico, se aprobó la hipótesis de esta investigación. Se calculó también el coeficiente de determinación (r^2) para la varianza del clima organizacional y la satisfacción laboral, y se realizó un diagrama de dispersión para visualizar gráficamente la correlación.⁵³

VII. CONSIDERACIONES ÉTICO-LEGALES

El presente estudio se apegó a las disposiciones éticas que se señalan de acuerdo a la Declaración de Helsinki de 1975: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, siendo referido concretamente el apartado I, sobre principios básicos, que en su punto número 9 señala: “en toda investigación en personas, cada posible participante debe ser informado suficientemente de los objetivos, métodos, beneficios y posibles riesgos previstos y las molestias que el estudio podría acarrear. Las personas deben ser informadas de que son libres de no participar en el estudio y de revocar en todo momento su consentimiento a la participación”; mismo que fue acatado brindando a los sujetos de investigación una explicación breve, clara y completa, previo a su participación, lo que facilitó su comprensión sobre la justificación y los objetivos de la investigación, el procedimiento que fue utilizado y su propósito, la ausencia de riesgos, beneficios potenciales, la garantía de recibir respuesta y aclaración de cualquier pregunta o duda acerca de los procedimientos y otros asuntos relacionados con la investigación; además les fue expresada la libertad que tenían de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio, sin que por ello se crearan perjuicios en su contra.⁵⁶

Así como en el reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud⁵⁷, y en la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos.⁵⁸

Para dar cumplimiento en lo citado en el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, Artículo 14, Fracción VII y VIII, de Helsinki en el Principio Ético 15; y apartados 6.3.2.6 y 6.3.2.8 de la NOM-012; se contó con las autorizaciones del Comité Académico de la Maestría en Administración de Enfermería, Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Enfermería y Nutrición (CEIFE-2020-332), así como por las autoridades del Hospital Rural No. 41 de Cerritos, participante en el estudio.

Se realizaron los trámites necesarios para contar con la autorización del proyecto en el hospital rural y una vez autorizado (anexo 13.9) se realizó la coordinación con la jefatura de enfermería para iniciar la recolección de datos.

En función de que el estudio requiere información personal de los participantes, se aseguró el manejo confidencial de dicha información, sin pedir nombre o cualquier otro tipo de identificación. Tal confidencialidad junto con el derecho de privacidad, fueron garantizados mediante cuestionarios auto-aplicables y anónimos, se cuidó la integridad, dignidad, protección de sus derechos y bienestar de los participantes. Atendiendo a lo establecido en el Artículo 16 de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, Capítulo I; Declaración de Helsinki Principio Ético 11 y en el apartado 11.7 de la NOM-012.

Por otra parte, en lo que respecta al consentimiento se especificó cuál fue la participación de cada uno, la justificación, objetivos, beneficios. El consentimiento refería que el participante podía retirarse de la investigación en cualquier momento, sin haber ninguna afectación a su persona por realizarlo.

Se les aseguró a los participantes que los resultados de la investigación no serán utilizados en su perjuicio. Los participantes recibieron una explicación clara y completa acerca del estudio y se les dio respuesta a cualquier pregunta relacionada con el mismo y la libertad de dejar la investigación si así lo deseaban. Una vez que las personas comprendieron dicha información se les pidió que firmaran la carta de consentimiento informado (anexo 13.3), de manera voluntaria, dando a conocer que no se obtendría ningún beneficio económico por participar. El investigador se condujo en todo momento con respeto a los participantes.

Todo lo anterior para dar cumplimiento en lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, Capítulo I, Artículo 13; Artículo 14; Fracción V; Artículo 15; Artículo 20 y Artículo 21 en sus Fracciones I, II, III, IV, VII; Artículo 58, Declaración de Helsinki Principio 22, Principio 23, Principio 24, y Principio 34; así como en los apartados 10.6, 11, 11.2, 11.3, 11.5 y 11.6 de la NOM-012.

El estudio se consideró dentro del nivel I, Investigación sin riesgo, ya que sólo se emplearon técnicas de recolección de datos en forma de cuestionarios, no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales del personal de enfermería, por lo tanto no se expusieron a daño alguno, como lo enuncia el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, Artículo 17, Fracción I; Declaración de Helsinki Principio Ético 18, y apartados 5.5 y 6.3.2.1 de la NOM-012.

Para el estudio se utilizaron encuestas, las cuales no fueron identificadas para que no se reconozca al personal de enfermería que participa en el estudio, sólo se manejó por folio para identificación del número de la muestra. Una vez finalizado el estudio, los instrumentos de recolección de datos se resguardarán por cinco años, para cualquier aclaración en relación a la difusión de los resultados por cualquier medio y posteriormente serán destruidos, siguiendo lo encomendado en el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, Artículo 21, Fracción VIII; Declaración de Helsinki Principio Ético 23; y lo establecido en los apartados 12.1 y 12.3 de la NOM-012.

Los resultados de la investigación serán publicados en forma global sin que haya manera de identificar a los participantes de forma individual, en todo momento se cuidará su privacidad, así como la de la institución participante.

Dentro de los criterios normativos de la NOM-012-SSA3-2012, cabe resaltar que las autoras responsables de la presente investigación, Lic. Enf. Adilene Cristina Zapata Carranza y Dra. Sofía Cheverría Rivera (directora de tesis), no tienen ningún conflicto de intereses derivados de la pretensión de obtener beneficios personales por sí mismos o a través de otras instancias (anexo 13.7).

VIII. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio, que a continuación se muestran, corresponden a una población de 46 enfermeras y enfermeros que laboran en un hospital rural de San Luis Potosí que dieron su consentimiento para participar en el mismo; en primer lugar se describen las características sociodemográficas y laborales de la población de estudio, en seguida, se presenta el nivel de clima organizacional y de satisfacción laboral de acuerdo a las dimensiones del instrumento para la recolección de datos, posteriormente, el nivel global de clima organizacional y de satisfacción laboral del personal de enfermería y finalmente se realizó la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que existe en el personal de enfermería de la institución hospitalaria..

8.1 Características sociodemográficas

Como se puede observar en la siguiente tabla, en la población total predominaron edades de entre los 30 a los 34 años, con un rango de 30 años (mínima de 22 y máxima de 52), un promedio de 35.7 años y una σ de 8 años. Con respecto al sexo se mostró una amplia mayoría de mujeres conformada por un 91.3%, y como estado civil se encontró un 45.7% de personal casado. (Tabla N. 1)

Tabla N. 1 Características sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Características sociodemográficas	<i>f</i>	%
Sexo		
Femenino	42	91.3
Masculino	4	8.7
Edad (años)		
20 - 24	3	6.5
25 - 29	7	15.3
30 - 34	11	23.9
35 - 39	6	13.0
40 - 44	8	17.4
45 - 49	9	19.6
50 - 54	2	4.3
Estado Civil		
Soltero (a)	20	43.5
Casado (a)	21	45.7
Unión Libre	3	6.5
Divorciado (a)	2	4.3

Fuente: Sección "Datos sociodemográficos", del Instrumento para la recolección de datos

8.2 Características laborales

El nivel académico que tenía la mayoría del personal de enfermería fue Licenciatura, representado en un 49.8%, en cuanto a la categoría laboral el 87% era personal operativo asignado a los servicios de enfermería, el 30% estaba laborando en área de hospitalización en los diferentes turnos laborales, donde predominó el turno matutino con un 41.3%. (Tabla N. 2)

Tabla N. 2 Características laborales del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Características laborales	<i>f</i>	%
Nivel académico		
Técnico (a) en Enfermería	22	48.0
Licenciado (a) en Enfermería	23	49.8
Enfermero (a) especialista	1	2.2
Categoría		
Personal operativo	40	87.0
Encargado (a) de área	5	10.9
Jefe de enfermería	1	2.1
Servicio		
Quirófano	6	13.0
Hospitalización	14	30.4
Urgencias	7	15.2
CEyE	3	6.5
Jefatura de enfermería	1	2.2
Ginecología y Obstetricia	3	6.5
Neonatos	4	8.7
Consulta externa	8	17.4
Turno		
Matutino	19	41.3
Vespertino	16	34.8
Nocturno	11	23.9

Fuente: Sección "Datos sociodemográficos", del Instrumento para la recolección de datos

8.3 Evaluación del clima organizacional

8.3.1 Evaluación por dimensiones

Con respecto a la dimensión de comportamiento organizacional, en la cual se evalúan los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones, se obtuvieron los siguientes resultados: El indicador de motivación se presentó adecuado con un 76%, respecto al indicador de comunicación, este se evaluó "en riesgo" por el personal de enfermería en un 43.5%, y en cuestión al indicador de relaciones interpersonales y de trabajo, este se mantuvo adecuado por el personal de enfermería con un 71.7%.(Tabla N. 3)

Tabla N. 3 Comportamiento organizacional según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Adecuado		En riesgo		Inadecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Motivación	35	76	11	24	0	0	46	100
Comunicación	25	54.3	20	43.5	1	2.2	46	100
Relaciones Interpersonales y de trabajo	33	71.7	12	26.1	1	2.2	46	100

Fuente: Cuestionario "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)

Respecto a la dimensión de estructura organizacional, en la cual se evalúan las interacciones y coordinaciones entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización; el funcionamiento del servicio de enfermería es adecuado en un 69.5%, con respecto al estímulo al desarrollo organizacional se presentó adecuado con un 56.2%, a diferencia de las condiciones de trabajo, donde los enfermeros (as) señalan que se encuentran en riesgo para el personal con un porcentaje del 50% (Tabla N. 4).

Tabla N. 4 Estructura organizacional según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Adecuado		En riesgo		Inadecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Funcionamiento	32	69.5	13	28.3	1	2.2	46	100
Condiciones de trabajo	21	45.7	23	50	2	4.3	46	100
Estímulo al Desarrollo organizacional	26	56.2	18	39.1	2	4.3	46	100

Fuente: Cuestionario "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)

En la evaluación de la dimensión de los estilos de dirección, en la cual se evalúan las prácticas de dirección en la institución para guiar u orientar las acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales: el indicador de liderazgo se evaluó adecuado para el servicio de enfermería con un 50%, y “en riesgo” con un 45.7%. El indicador de participación en los objetivos de la institución se presentó adecuado con un 58.7%. En mención al indicador de trabajo en equipo, se percibió adecuado con un 60.9%, por el contrario, el 10.9% lo señaló inadecuado para la institución. Respecto al indicador de solución de conflictos, los enfermeros (as) señalaron que es adecuado con un 52.2%, sin embargo, un porcentaje del 43.5% del personal, evaluó el indicador “en riesgo” para el personal de enfermería (Tabla N. 5).

Tabla N. 5 Estilos de dirección según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Adecuado		En riesgo		Inadecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Liderazgo	23	50	21	45.7	2	4.3	46	100
Participación	27	58.7	18	39.1	1	2.2	46	100
Solución de conflictos	24	52.2	20	43.5	2	4.3	46	100
Trabajo en equipo	28	60.9	13	28.2	5	10.9	46	100

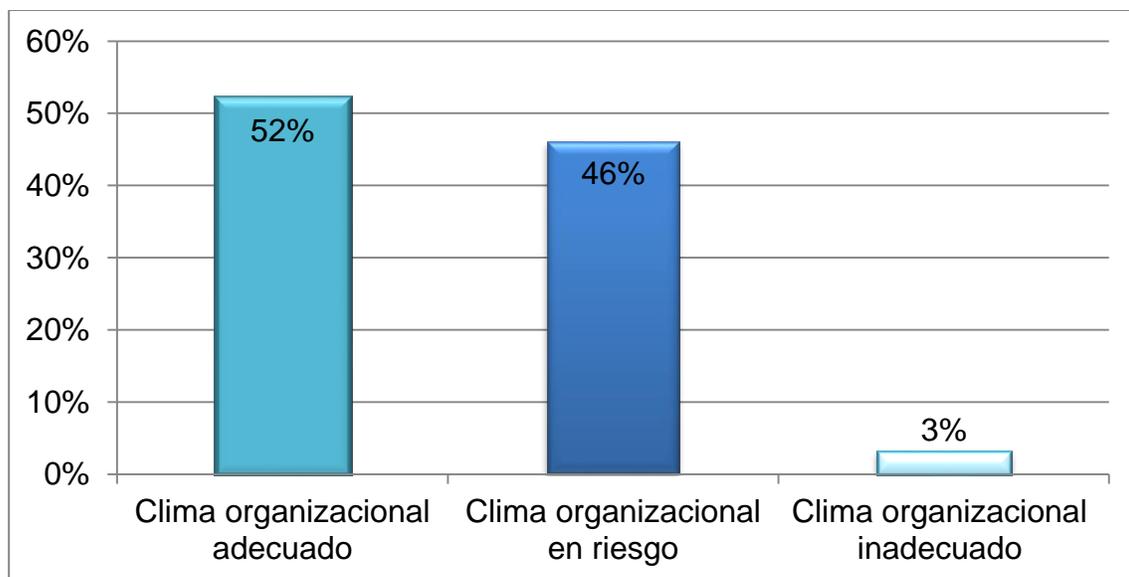
Fuente: Cuestionario “Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo” (ECOS-S)

8.3.2 Evaluación general

En relación al resultado global de la medición de clima organizacional detectado por el personal de enfermería de la institución rural, se puede observar que el 52.1% del personal de enfermería percibió un clima organizacional adecuado, seguido de un 46% que detectó un clima organizacional en riesgo, y un 3% que percibió un clima organizacional inadecuado. (Gráfico N. 1)

Gráfico N. 1 Evaluación del clima organizacional por el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46



Fuente: Cuestionario "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S)

8.4 Evaluación de la satisfacción laboral

8.4.1 Evaluación por dimensiones

De acuerdo a la dimensión de recompensas psicológicas, donde se evalúa el reconocimiento personal que tiene el trabajador, hacia sus labores: el indicador de responsabilidad presentó una satisfacción alta en el personal de enfermería con un 73.9%, al igual que el indicador de reconocimiento con un porcentaje de 76.1%. Con respecto al indicador de oportunidades profesionales este presentó una alta satisfacción con un 60.8%, y una moderada satisfacción en el personal de enfermería con un 37%. (Tabla N. 6)

Tabla N. 6 Recompensas psicológicas según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Alta satisfacción		Moderada satisfacción		Baja satisfacción		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Control y responsabilidad	34	73.9	11	23.9	1	2.2	46	100
Oportunidades profesionales	28	60.8	17	37	1	2.2	46	100
Alabanza y reconocimiento	35	76.1	11	23.9	0	0	46	100

Fuente: "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS) Adaptación al español

Con respecto a la dimensión de seguridad, la cual está relacionada con la seguridad, salud y la calidad de vida de las personas en la ocupación: el 82.6% evaluó con alta satisfacción al indicador de programación de la gestión de los cuidados de su unidad hospitalaria, de igual manera, en el indicador de equilibrio de la familia y el trabajo el personal de enfermería señala alta satisfacción con un 76.1%. En cuanto al indicador de recompensas extrínsecas, se encuentra altamente satisfecho con un 34.8%, sin embargo, presenta una área de oportunidad con un 2.2%. (Tabla N. 7).

Tabla N. 7 Seguridad en el trabajo según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Alta satisfacción		Moderada satisfacción		Baja satisfacción		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Programación	38	82.6	8	17.4	0	0	46	100%
Saldo de la familia y el trabajo	35	76.1	11	23.9	0	0	46	100
Recompensas extrínsecas	29	63	16	34.8	1	2.2	46	100

Fuente: "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS) Adaptación al español

Referente a la dimensión de recompensas sociales en la cual se evalúa el reconocimiento social que se le brinda al trabajador: el profesional de enfermería se siente altamente satisfecho en el indicador de oportunidades de interacción en un 71.7%. En la evaluación del indicador de compañeros de trabajo, se presentó una alta satisfacción con un 58.7%, y una moderada satisfacción con un 41.3%. (Tabla N. 8)

Tabla N. 8 Recompensas sociales según la evaluación del personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

Indicador	Alta satisfacción		Moderada satisfacción		Baja satisfacción		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Oportunidades de interacción	33	71.7	13	28.3	0	0	46	100
Compañeros de trabajo	27	58.7	19	41.3	0	0	46	100

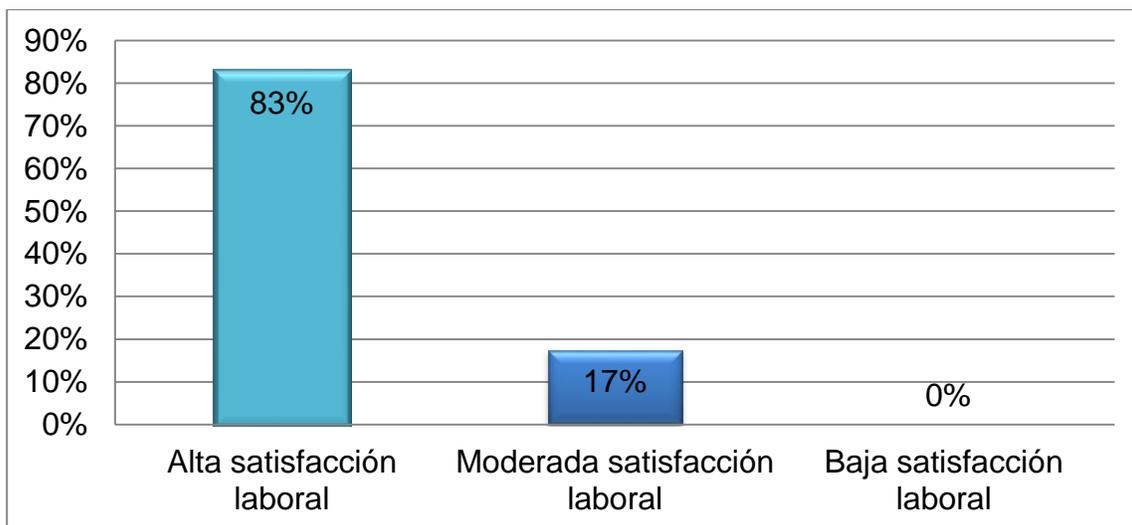
Fuente: "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS) Adaptación al español

8.4.2 Evaluación general

Como se muestra a continuación, como resultado global de la medición de satisfacción laboral presentada por el personal de enfermería de la institución rural, se encontró una amplia mayoría con una satisfacción laboral alta en un 82.6%, por encima del 17% que percibió una moderada satisfacción laboral. (Gráfico N. 2)

Gráfico N. 2 Evaluación de la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020

n= 46

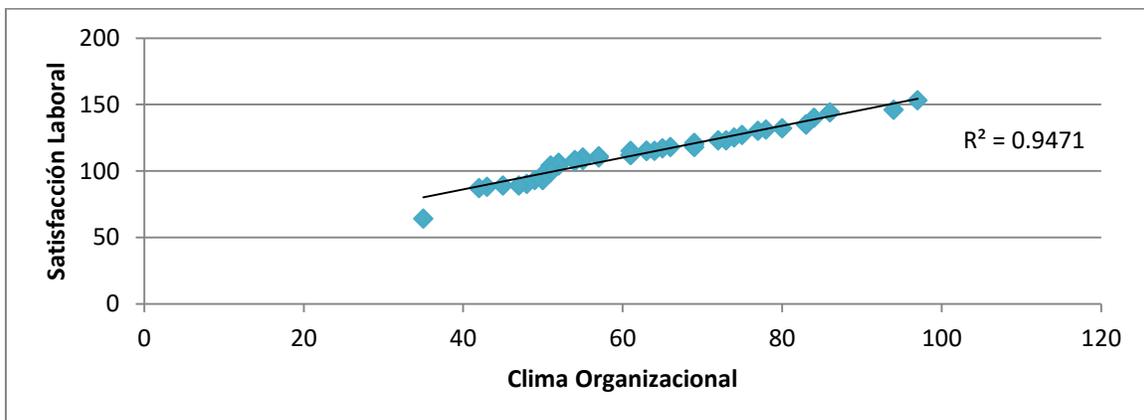


“Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller” (MMSS) Adaptación al español

8.5 Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

Para comprobar la relación entre ambas variables se utilizó estadística inferencial, mediante la prueba estadística de correlación lineal de Pearson, considerando un 95% de nivel de confianza y un 5% de probabilidad de error, donde se obtuvo un resultado positivo de **0.9732**, lo cual, en base a la metodología de Hernández Sampieri, significa que existe una fuerza de **correlación positiva fuerte** entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, y **significativa**, al obtener una significancia menor a 0.05 (**0.017**); con respecto al coeficiente de determinación (r^2), se obtuvo un resultado de **0.9471**, lo que indica que un 94% de la variación del clima organizacional está explicado por la satisfacción laboral y viceversa (Grafico N. 1). Por consiguiente, se acepta la hipótesis de esta investigación.⁵³

Grafico N. 3 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Rural N. 41 de Cerritos, S.L.P. Diciembre del 2020



Elaboración propia. Fuente: Cuestionario Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), y "Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller" (MMSS) Adaptación al español

IX. DISCUSIÓN

En cuanto a la dimensión de comportamiento organizacional, la motivación se presenta adecuada para el profesional con un 76%, este resultado mantiene semejanza con el estudio realizado por Muñoz, donde se describió la relación entre la calidad de vida profesional (CVP) percibida por el personal de enfermería de atención primaria, y el clima organizacional de su centro de trabajo, ahí se detectó una percepción positiva de la motivación, al obtener el mayor porcentaje en este indicador con un 74.3%.⁵⁹

Con respecto al liderazgo, este fue percibido como adecuado en un 50%, hallazgo que difiere con la investigación de Moraes en el 2021, donde encontró una percepción “moderada” del liderazgo, aun con una correlación significativa con el clima organizacional en 43 enfermeras seleccionadas de Brasil.⁶⁰

Por otro lado, en la dimensión de estructura organizacional del servicio de enfermería, las condiciones de trabajo se presentan en riesgo para el personal de enfermería, resultado que tiene aproximación con un estudio realizado en Cuba en el año 2019, donde se utilizó el mismo instrumento para la medición de clima organizacional que la presente investigación, en este estudio se muestra a las condiciones de trabajo inadecuadas como factor principal para un déficit en la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que si el personal labora en condiciones que no son óptimas para realizar el ejercicio de enfermería disminuirá su rendimiento y por lo tanto la calidad de la atención, haciendo una comparativa con la presente investigación, aunque tiene similitud, no podemos afirmar que sea el factor predisponente para un clima organizacional negativo e insatisfacción laboral.⁶¹

En relación al trabajo en equipo, es considerado como un indicador de los estilos de dirección que mayormente se ve reflejado en la satisfacción del personal de enfermería con el trabajo; Romani y Ferrer en el 2018, realizaron un estudio con 71 profesionales de enfermería en un hospital público de Perú, y obtuvieron un porcentaje positivo con un 82%, y un nivel alto de satisfacción laboral, estos datos

tienen similitud con la presente investigación, ya que además de haberse realizado en un número de profesionales menor a 100, también se encontró una percepción positiva del trabajo en equipo con un 60.9%, y alta satisfacción laboral en el personal de enfermería.⁶²

El clima organizacional adecuado presentado en el personal de enfermería del hospital rural, difiere con lo reportado por Semper en un hospital ginecobstétrico provincial, ya que en su estudio realizado en La Habana, se percibió un clima organizacional negativo, el cual lo alude a las características de la población atendida en dicha institución.⁶¹

El personal de enfermería presentó alta satisfacción laboral con las recompensas extrínsecas que brinda la institución, este hallazgo difiere con la evidencia obtenida por Fernández, el cual encontró un nivel bajo de satisfacción laboral en el personal de enfermería, destacando en las variables de beneficios laborales y remunerativos, y con lo encontrado por Duche en el 2019, donde las enfermeras (os) manifestaron insatisfacción con respecto a los beneficios remunerativos de la institución con un 25%.^{62, 63}

Por otro lado, las oportunidades profesionales se percibieron con alta satisfacción en porcentajes mayores al 50%, lo cual coincide con el estudio de Lamilla, en el cual, el 31% del personal de enfermería manifestó encontrarse bastante satisfecho con las oportunidades que le ofrece el trabajo, sin embargo se difiere en los hallazgos encontrados en relación a la responsabilidad, debido a que en nuestra investigación el personal señala alta satisfacción con la responsabilidad, resultado contrario a lo que reporta Lamilla, donde el 29% manifestó que se encuentra “algo” satisfecho con la responsabilidad de sus funciones.⁶⁴

Referente a las recompensas sociales, dentro de los hallazgos de Pablos, en un hospital público de una provincia española, se comprobó que la relación con los compañeros era bastante buena, observando una alta satisfacción en un 26%, estos resultados son consistentes con los resultados del presente estudio, debido a que el personal de enfermería, se encontró altamente satisfecho con las

oportunidades de interacción (33%) dentro de las institución, y de igual forma con los compañeros de trabajo (27%).⁶⁵

La alta satisfacción laboral presentada en esta investigación (83%), coincide con lo reportado por Ribiero da Silva en una comunidad de Brasil, donde el personal de enfermería percibió alta satisfacción laboral con un 72%, de igual manera en un hospital rural en Colombia, Gasparino encontró una percepción alta de la satisfacción laboral, además, se obtuvo una correlación significativa (0.000) entre la alta satisfacción laboral y las características del nivel de atención.⁶⁶

Con respecto a la correlación entre ambas variables, en un estudio realizado en Perú en el año 2017 donde se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa – Caylloma, mostró que existe correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral al obtener un nivel de significancia de 0.010, con un nivel de confianza del 95%; lo cual coincide con la presente investigación, ya que además de haberse realizado ambas en una área rural/provincia y/o poco poblada, se obtuvo de igual manera una correlación significativa (0.017).⁶⁷

Por otro lado, en el 2018, en el estudio de Blanco Inga sobre la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología, encontró una significancia estadística de 0.000, corroborándose la existencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, siendo dicha relación directa y moderada según la correlación lineal de Pearson de 0,578, siendo similar al presente estudio donde se obtuvo una correlación lineal de Pearson de 0.9732, sin embargo, se observa diferencia en los indicadores utilizados en ambas investigaciones al generalizar la medición de las dos variables en valores percibidos en el trabajo.⁶⁸

En el 2011, se realizó un estudio similar a 190 enfermeras(os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes, donde se obtuvo una correlación lineal de Pearson de 0.633, lo cual indica que existió una fuerza de relación

positiva, y una significativa con un resultado de 0.000, lo cual coincide con los resultados obtenidos en nuestra investigación, debido a que ambas correlaciones reflejan un resultado significativo.⁶⁹

La realización de este estudio permitió analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital rural, los resultados mostraron que esta población presenta un clima organizacional adecuado y alta satisfacción laboral. En general, podemos observar que diferentes autores coinciden que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

X. CONCLUSIONES

El estudio del clima organizacional constituye un análisis para la administración de enfermería mediante el cual puede conocer la situación de las áreas donde el personal operativo ejecuta su trabajo y así poder realizar acciones de mejora.

Los profesionales de enfermería del Hospital Rural N° 41 percibieron un clima organizacional adecuado dentro del servicio de enfermería con un 52.1%, alcanzando las mayores puntuaciones en la dimensión de comportamiento organizacional, específicamente en los indicadores de motivación, relaciones interpersonales-trabajo y funcionamiento, por lo que el personal aprecia un clima organizacional positivo con una visión conjunta de equipo, donde se muestra una actitud de compromiso con la misión y la visión del hospital.

Por otro lado el personal de enfermería presentó alta satisfacción con el trabajo con un 82.6%, obteniendo las puntuaciones más altas en los indicadores de alabanza, reconocimiento y programación, por lo cual, el personal de enfermería se encuentra satisfecho personalmente con sus funciones dentro de la institución, además aprecia el reconocimiento institucional hacia su labor de enfermería y el reconocimiento social con la atención que le brinda a los pacientes.

Respecto a la correlación de ambas variables, fue positiva y significativa en un nivel fuerte, aceptando la hipótesis de esta investigación, por lo cual, existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, ya que la correlación positiva entre ambas indicaría en términos generales y basándonos en la metodología correspondiente, que a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral aportan excelente información para una adecuada gestión de enfermería, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización. El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo y atenderlo para beneficio de los profesionales de la salud.

Las instituciones de salud con un clima organizacional adecuado, logran un sentido de pertenencia en los trabajadores, además se involucran con las necesidades humanas, la motivación y la satisfacción laboral, a su vez, estos factores dan una sensación de aceptación; por lo tanto, se concluye habiendo alcanzado los objetivos establecidos determinando la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que, el conocimiento del clima organizacional proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, además, permite planificar estrategias de mejora, e introducir cambios a corto, mediano o largo plazo para elevar la satisfacción laboral de sus trabajadores y lograr una convivencia armónica y pacífica con identidad institucional.

XI. COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

El estudio elaborado, abre una nueva veta para futuras investigaciones sobre la percepción de los empleados del sector salud en el ámbito laboral en las regiones rurales del país; además de permitir estudios comparados tanto regionales, nacionales e internacionales.

Éste trabajo también pone en manifiesto la necesidad de tomar las medidas pertinentes para mejorar las condiciones de trabajo y establecer los patrones sociales correspondientes diferenciando la particularidad de cada situación. Estos resultados están sujetos a un tamaño muestral bajo, por lo que sería importante estudiar con una muestra mayor, de igual modo sugerimos líneas de investigación asociadas a seguir estudiando los factores que afectan a la organización y como esta se relaciona con la productividad del trabajador.

Entre los aspectos positivos de este trabajo, se puede mencionar que se encontró una respuesta acertada a la pregunta de investigación, además de reconocer los logros obtenidos tanto en el trabajo de campo como en la percepción de los empleados sobre el ambiente laboral de la entidad de salud. Se vislumbra la necesidad de continuar las investigaciones sobre ambas variables en el personal de enfermería, dado que las condiciones de cada hospital son únicas, por lo que se hace necesario conocer los factores que les afectan particularmente.

Con este análisis, se pone de manifiesto la necesidad de tomar medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización del hospital, y se recomienda seguir fortaleciendo la motivación y autoestima del personal, ofreciendo herramientas para lograr un cambio de actitud para mejorar el desempeño de sus funciones, además de implementar programas de evaluación del desempeño de forma periódica, donde especifique diferentes aspectos que requieran evaluarse. Finalmente, se continuará con actividades programadas para informar al personal de enfermería los resultados relacionados con la medición del clima organizacional y la satisfacción laboral.

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juárez Adauta S. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Rev Cubana Salud Pública. [Internet] 2018 [acceso 02 Dic 2019]; 44(4):97-111. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097
2. Segura Massó A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. Av.enferm. [Internet] 2012 [acceso 02 Dic 2019]; 3(1):107-113. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002012000100011&lng=en&nrm=iso&tlng=es
3. Manosalvas Vaca C, Manosalvas Vaca L. El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister. [Internet] 2015 [acceso 02 Dic 2019]; 26(1):5-15. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
4. Serrano Orellana B. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma Neg. [Internet] 2014 [acceso 02 Dic 2019]; 5(11):117-125.
5. Iglesias Armenteros A, Torres Esperón J. Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios. MediSur. [Internet] 2019 [acceso 05 Dic 2019]; 17(1):103-111.
6. Regional guidelines for the development of healthy workplaces. World Health Organization. 1999.
7. Corbalán V. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem Inst Investig Cienc Salud. [Internet] 2013 [acceso 05 Dic 2019]; 11(2):41-54.
8. Baumann A. Entornos de práctica favorables: lugares de trabajo de calidad - atención de calidad al paciente. 1° ed. Suiza: CIE; 2007.
9. Nivel A. Esta norma obligará a tu empresa a garantizarte un entorno saludable [Internet]. Alto Nivel. 2020 [acceso 09 Mar 2020]. Disponible en:

<https://www.altonivel.com.mx/empresas/esta-norma-obligara-a-tu-empresa-a-garantizarte-un-entorno-saludable/>

10. Lima F, Souza N, Freire de Vasconcelos P, Aires de Freitas H, Bessa Jorge M, De Souza Oliveira AC. Implicaciones de la Seguridad del Paciente en la Práctica del Cuidado de Enfermería. *Enfermería Global*. [Internet] 2014 [acceso 09 Mar 2020]; 13(35):293-309. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000300017
11. Mengarelli S, Cálvelo S, Garlbottl G. Clima organizacional en servicios de Enfermería en un hospital público en Argentina. *Metas Enferm*. [Internet] 2019 [acceso 11 Mar 2020]; 21 (10):24-31. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6691750>
12. Martínez Cortes E, Molina Rodríguez J, Parada Toro I. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte Sanitario*. [Internet] 2019 [acceso 05 Abr 2020]; 18 (3): 347-356. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592019000300347
13. Juárez Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. [Internet] 2012 [acceso 06 Jun 2020]; 50 (3): 307-314. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
14. Segredo Pérez A. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *CCM*. [Internet] 2013 [acceso 16 Jul 2020]; 17(3):1-19. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011
15. Fernández-Oliva D. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An Fac med*. [Internet] 2019 [acceso 08 Abr 2020]; 80(2):188-92. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_abstract

16. Carballo Chiñas A., Priego Álvarez H, Ávalos García M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* [Internet] 2015 [acceso 08 Abr 2020]; 21(59):43-52. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/hitos-de-ciencias-economico-administrativas>
17. Bernal González I. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*. [Internet] 2015 [acceso 15 Jul 2020]; 31(1):8-15. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
18. Marín Rueda F, Angeli A, Raad A, Ávila Batista A. Relación entre los constructos clima organizacional, apoyo laboral y salud organizacional en una muestra de estudiantes que trabajan. *Prensa médica latinoamericana*. [Internet] 2014 [acceso 15 Jul 2020]; 8(1):7-16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545412002>
19. Monteza Izquierdo A. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. [Maestría]. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
20. Iriarte L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. [Doctorado]. Universidad Pública de Navarra; 2011.
21. Presidencia de la Republica. Diálogo con la Comunidad del Hospital Rural Cerritos, San Luis Potosí [Internet]. Gobierno de México. 2019 [acceso 04 Sep 2020]. Disponible en: <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/dialogo-con-la-comunidad-del-hospital-rural-cerritos-san-luis-potosi>.
22. Fernández Arguelles R. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*. [Internet] 2015 [acceso 17 Sep 2020]; 41(4):593-602. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08643466201500040003

23. Zarate Grajales Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. [Internet]. Index Enfer. 2014 [acceso 09 Mar 2020]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532010000300005>.
24. Alvarado Falcón A. Administración y mejora continua en enfermería. 1ed. México: McGrawHil; 2012.
25. Iglesias Armenteros A. Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. Medisur. [Internet] 2019 [acceso 06 Nov 2021]; 17(4):562-569. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
26. Balderas Pedrero M. Administración de los servicios de enfermería. 6th ed. México: McGrawHill; 2012.
27. Hernández J, Gallardo M, Espinoza J. Desarrollo Organizacional: Enfoque Latinoamericano: PEARSON; 2011.
28. Sánchez Ambriz G. Desarrollo Organizacional: una estrategia de cambio. Anales de Documentación. 2009: 235-254.
29. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw Hill: México D. F. 8º ed. C2013. 318-349.
30. Zamora Aguilar M. El desarrollo organizacional como generador de un cambio significativo en las organizaciones de la sociedad civil. Revista Extremeña de Ciencias Sociales "ALMENARA [Internet]. 2018 [acceso 25 Ene 2021];10(1):87-109. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6378484>.
31. Arano Chávez R, Escudero Macluf J, Delfín Beltrán L. El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. UvMx [Internet] 2016 [acceso 09 Ago 2020]: 9-14. Disponible en: <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323>
32. Sastre Fullana P. Desarrollo competencial y clima organizacional para el desempeño de una práctica avanzada de los profesionales de Enfermería. Metas Enferm. [Internet] 2017 [acceso 09 Ago 2020]; 20(4): 55-60. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81076/>

33. Chiang Vega M, Heredia Gálvez S A, Santamaría J. Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*. [Internet] 2017 [acceso 09 Nov 2020]; 15(1):73-86. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>
34. Gotelli Santibáñez J. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. [maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Perú; 2018.
35. Moreno Cruz W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI, Lérica-Tolima. [especialidad]. Universidad Nacional a Distancia; 2015.
36. Ortiz Campillo L. Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Rev hipertensión*. [Internet] 2019 [acceso 11 Dic 2020]; 14(2):187-193. Disponible en: https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
37. Chiavenato I. *Comportamiento organizacional: la dinámica de éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill: México D. F. C2009. 6-20.
38. Brume González M. *Estructura organizacional*. Institución Universitaria ITSA: Colombia. C2019.
39. Sánchez Manchola I. Los estilos de dirección y liderazgo. Propuesta de un modelo de caracterización y análisis. *Pensamiento & Gestión*. [Internet] 2008 [acceso 11 Dic 2020]; (25):1-39. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64612241002>
40. Castillo C, Del Pino N. Clima y Cultura Organizacional [Internet]. *Rppnet.com.ar*. 2020 [acceso 02 May 2020]. Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
41. Guillen Grima F. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. [maestría]. Universidad Pública de Navarra; 2017.

42. Consejo internacional de enfermeras, Federación farmacéutica internacional, Federación odontológica mundial, Asociación médica mundial, Federación internacional de hospitales, Confederación mundial de fisioterapia. Directrices: Incentivos para los profesionales de Atención de Salud. [acceso 26 Mar 2020] Disponible en: <http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/publications/alliance/Incentives>.
43. Rodríguez, M. Grado de satisfacción de los enfermeros emergentes del Hospital Docente Clínico Quirúrgico. España; 2017.
44. Ramos Raudales G, Padilla Bernal L. Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores. [Internet] 2016 [acceso 08 Mar 2021] 218-237. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/download/1314/983>
45. Sanín P, John A, Salanova Soria M. Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica [Internet]. 2014 [acceso 23 Feb 2021]; 13(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>.
46. Muller J. Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador. [Internet] España; 2020. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/67219/J%20MULLER%20FINAL.pdf?sequence=1>
47. Ross, J. Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos. [Internet] España; 2006. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>
48. Plascencia A, Pozos B, Preciado L. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana

- de Salud y Trabajo. [Internet] 2016 [acceso 07 Abr 2021]; 17(2):42-46. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>.
49. Sánchez J, Núñez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de red de salud Chota, 2017. Rev. RECIEN. [Internet] 2020 [acceso 07 Abr 2021]; 9(2): 1-10. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27/26>.
50. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista cubana de enfermería. [Internet] 2015 [acceso 25 May 2021]; 31(1): 1-14. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>.
51. Rivas-Díaz L. Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en enfermeras de una universidad pública de Lima. Health Care & Global Health. [Internet] 2017 [acceso 30 Jun 2021]; 1(1):36-38. Disponible en: <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/9/19>.
52. Ramírez I, Lara M, Velázquez E. Clima organizacional y factores asociados a la insatisfacción laboral de personal de enfermería. Un análisis multivariado. Rev Mex Enf Car. [Internet] 2020 [acceso 15 Mar 2021]; 28(2): 52-8. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/rmec/e28203>.
53. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6th ed. Celaya: Mc Graw Hill; 2014.
54. Pérez Segredo A. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2017 [acceso 23 Jul 2020]; 43(1):57-67. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006.
55. Mueller C, McCloskey, J. La satisfacción laboral de las enfermeras: una medida propuesta. *Investigación en enfermería*. 1990; 39(2):113-117.
56. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos [Internet]. Finlandia: WMA; 1964 [acceso 01 May 2020]. Disponible en:

- <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-ammprincipios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
57. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud [en línea]. Diario Oficial de la Federación. 1984 [acceso 01 May 2020]. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html>.
58. Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012: Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Diario Oficial de la Federación. [Internet]. 2013 [acceso 06 May 2020]. Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5284148&fecha=04/01/2013.
59. Muñoz E, Coll J, Linares L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. Aten primaria. [Internet] 2006 [acceso 08 Ago 2021]; 37(4): 209-214. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
60. Moraes, MC. et al. Liderança coaching na enfermagem e sua influência na satisfação profissional e segurança do paciente. [Internet] 2021 [acceso 08 Nov 2021]; 55. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/d5BZcsqXFNkwnYZxmJJmDJr/?lang=pt#>.
61. Semper G, Sánchez C, Segredo A, et al. Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Revista Cubana de Salud Pública. [Internet] 2019 [acceso 25 Jun 2021]; 45(1):1-17. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp191b.pdf>.
62. Romani S, Ferrer M, Zuta A. Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. Investigación Valdizana. [Internet] 2018 [acceso 15 Oct 2021]; 12(3):165-170. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062189006>.
63. Fernández L, Raybaud L, Racedo M. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad.

- Nure Inv. [Internet] 2019 [acceso 20 Oct 2021]; 16(103):1-8. Disponible en: nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893.
64. Lamilla Molina, G. Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA". [maestría]. UNIVERSIDAD CATÓLICA. 2019.
65. Pablos, M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. [maestría]. UAM. Departamento de Enfermería. 2016.
66. Silva V, Velasque L. Job satisfaction in an oncology nursing team. Revista Brasileira de Enfermagem. [Internet] 2017 [acceso 23 Oct 2020]; 70(5):988-995. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/ZKqbqNyL37xLLwZ7Rky5VgR/?lang=en>.
67. Vara L. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la red de salud Arequipa Caylloma. [Internet] Perú; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/459>
68. Blanco I. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima. [Internet]. Perú; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25315>
69. Juárez L. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. [Internet]. México; 2011. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/3033>

XIII. ANEXOS

13.1 Operacionalización de variables

Variable	Clima organizacional				
Definición conceptual	Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibida directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.				
Definición operacional	Variable medida con el instrumento "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), validado en el año 2016.				
Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Unidad de medición	Escala	Ítems
Comportamiento organizacional	Permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones.	Motivación	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	10, 15, 29, 35, 45
		Comunicación	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	2, 17, 22, 37, 48
		Relaciones interpersonales y de trabajo	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	3, 18, 23, 38, 46
Estructura organizacional	Se refiere a los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo. Es un ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y coordinaciones entre los medios, los procesos y el	Funcionamiento	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	6, 11, 25, 30, 43
		Condiciones de trabajo	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	1, 16, 21, 36, 47
		Estímulo al desarrollo organizacional	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	5, 20, 31, 40, 50

	componente humano de la organización, para asegurarse que este logre sus propósitos sociales.				
Estilos de dirección	Implica la forma adoptada en las prácticas de dirección en la institución para guiar u orientar las acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización.	Liderazgo	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	7, 12, 26, 32, 41
		Participación	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	4, 19, 24, 39, 49
		Solución de conflictos	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	9, 14, 28, 34, 44
		Trabajo en equipo	N- Nunca AV- A veces S- Siempre	Ordinal	8, 13, 27, 33, 42

Variable	Satisfacción laboral				
Definición conceptual	Reconocimiento que tiene el profesional sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas.				
Definición operacional	Variable medida con la “Escala de Satisfacción de McCloskey/Mueller” (MMSS), que fue validada en el año 1990.				
Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Unidad de medición	Escala	Ítems
Recompensas psicológicas	Reconocimiento personal que tiene el trabajador, hacia sus labores. Se traduce como la satisfacción por un incentivo	Control y responsabilidad	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo	Ordinal	22, 23, 29, 30, 31

	para la realización de una tarea.		N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo		
		Oportunidades profesionales	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	20, 21, 27, 28
		Alabanza y reconocimiento	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	13, 24, 25, 26

Seguridad	Es un área multidisciplinar relacionada con la seguridad, salud y la calidad de vida de las personas en la ocupación.	Programación	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	4, 5, 6, 8, 9, 10
		Saldo de la familia y el trabajo	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	7,11, 12
		Recompensas extrínsecas	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	1, 2, 3

Recompensas sociales	Reconocimiento social que se le brinda al trabajador. Se aplica a cualquier forma de refuerzo positivo intangible que mejora la reputación y estatus de una persona.	Oportunidades de interacción	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	16, 17,18, 19
		Compañeros de trabajo	MD - Muy en desacuerdo ED - En desacuerdo N - Ni de acuerdo ni en desacuerdo D- De acuerdo MA - Muy de acuerdo	Ordinal	14, 15

13.2 Instrumento para la recolección de datos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
Maestría en Administración de Enfermería
Protocolo de investigación:
**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO”**



Este cuestionario solicita sus opiniones acerca del clima organizacional en su hospital, así como la satisfacción de su trabajo, y le llevara de 10 a 15 minutos completarlo.

Clima organizacional: Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.

Satisfacción laboral: Reconocimiento que tiene el profesional sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias.

PRIMERA PARTE: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Instrucciones: Señale con una X la opción

Edad en años cumplidos		Sexo (Masculino o Femenino)				M	F	
Estado civil	Soltero (a)	Casado (a)	Unión Libre	Divorciado (a)	Viudo (a)			
Nivel académico	Tec. Enfermería	Lic. Enfermería		Enfermero (a) Especialista				
Turno	Matutino	Vespertino		Nocturno				
Servicio en el que labora	QX	Hospitalización	Urgencias	CEyE	Jefatura de Enfermería	GyO	Neonatos	CE
Categoría que desempeña actualmente	Personal Operativo		Encargada de área		Jefe de servicio			

SEGUNDA PARTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción en su institución de salud.

Incisos	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			

5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva			
10. El trabajo que realizo me gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo			

que se realiza.			
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S) Año 2016

TERCERA PARTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción en su institución de salud.

	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.Salario					
2.Vacaciones					
3.Beneficios					
4.Horas de Trabajo					
5.Horario Flexible					
6.Dias de trabajo					
7. Posibilidad de jornada reducida					
8. Fines de semana libres					
9. Flexibilidad de fines de semana					
10. Pluses en el salario por fin de semana					
11. Baja maternal					
12. Permiso por Cuidado de niños					
13. Supervisor de la unidad					
14. Compañeros					
15. Médicos					
16. Atención durante el embarazo y parto					
17. Contacto social en el trabajo					

18. Contacto social fuera del trabajo					
19. Interacción de disciplinas					
20. Interacción de facultativos					
21. Dirección del hospital					
22. Organización del servicio					
23. Carrera profesional					
24. Reconocimiento por parte de tu superior					
25. Reconocimiento de tus compañeros					
26. Retroalimentación					
27. Posibilidades de Investigación					
28. Publicaciones					
29. Responsabilidad					
30. Las condiciones de trabajo					
31. Autonomía en la toma de decisiones					

Escala de satisfacción laboral de McCloskey/Mueller, adaptación al español por Laura Iriarte (2011)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

13.3 Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
Maestría en Administración de Enfermería
Protocolo de investigación:
**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO”**



San Luis Potosí, S. L. P. A _____ de _____ del 2020

Por medio de la presente acepto participar en el proyecto de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO”** El cual se me informó que tiene por objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público en el estado de San Luis Potosí, en el año 2020, y así obtener áreas de oportunidad en dicha institución. Los investigadores a cargo me han explicado que mi participación consistirá en contestar completamente y de manera honesta una encuesta, de manera privada, relacionada a la temática de investigación. Declaro estar enterada(o) y aceptar que los resultados del instrumento que se me aplique sean analizados y discutidos como grupo sin que mi nombre aparezca en la investigación, también autorizo que dichos resultados sean utilizados para fines de investigación y publicación científica. A la vez, declaro que estoy informada(o) de que nunca seré identificada(o) y siempre se mantendrá la confidencialidad de mi identidad personal en anonimato. Estoy enterada(o) de que este estudio es confidencial y libre de remuneración o costo monetario.

Atentamente
Nombre y Firma

Testigo
Nombre y Firma

Investigador responsable: Lic. Enf. Adilene Cristina Zapata Carranza
Alumna del Programa de maestría en administración en enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Tel: 4441101339 - Correo electrónico: cristi.zapata@hotmail.com

13.4 Presupuesto

Concepto o actividad	Unidades	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
Equipo de cómputo	1	9 500.00	9 500.00	Autofinanciado
Software de antivirus	1	500.00	500.00	Autofinanciado
Arrendo internet mensual	5	300.00	1 500.00	CONACYT
Equipo de impresión	1	4 000.00	4 000.00	CONACYT
Carpeta simple	50	2.00	100.00	CONACYT
Hojas tamaño carta	250	0.25	62.50	CONACYT
Lapiceros	50	4.50	225.00	CONACYT
Impresión de instrumentos	250	0.20	50.00	CONACYT
Memoria USB	1	150.00	150.00	CONACYT
Movilidad	6	150.00	900.00	CONACYT
Viáticos	6	200.00	1 200.00	CONACYT
Transporte	6	40.00	240.00	CONACYT
Publicación y difusión	2	3 000.00	6 000.00	CONACYT
TOTAL			\$24,427.50	

Prueba Piloto.																			
Informe prueba piloto.																			
Recolección de datos en el Hospital Rural N° 41																			
Organización de datos.																			
Análisis e interpretación de datos.																			
Informe de investigación																			
Elaboración de artículo																			
Divulgación de resultados																			

