



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL**

T E S I S

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE

MAESTRO EN ENFERMERÍA

(CIENCIAS SOCIO HUMANÍSTICAS)

PRESENTA:

L.E. ISRAEL RAMÍREZ ARVIZU

TUTORA

DRA. ANA MARÍA LARA BARRÓN

(FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA)

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD.MX, NOVIEMBRE 2020



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Al **Programa de Maestría en Enfermería** por la oportunidad que me brinda en sus espacios, aulas y seminarios. Lo que aquí he aprendido transformó mi vida.

Al **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)** por el apoyo recibido para cursar la Maestría en Enfermería, con folio de becario/CVU: **888874**.

A la **Dra. Gandhi Ponce Gómez**, Coordinadora del Programa de Maestría en Enfermería, por su apoyo, tolerancia, paciencia, confianza y comprensión.

A mi tutora, la **Dra. Ana María Lara Barrón**, por sus consejos, apoyo, tolerancia, tenacidad y en general, por guiarme durante este camino.

Al personal que labora en el hospital donde se llevó a cabo la presente investigación, por su colaboración sobrehumana.

A mis compañeros de la 18va. generación, lo que he vivido con ustedes y aprendido de ustedes, me seguirá a donde vaya.

A los **Maestros Veronica Dias Coutiño, Rui Filipe Lopes Goncalvez, Rui Carlos Negro Batista , Fernando Manuel Dias Henriquez** de la **Escola Superior de Enfermagem de Coímbra Portugal**, por su conocimiento compartido, hospitalidad y sobre todo por las enseñanzas que me brindaron.

Dedicatorias

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Madre y padre

Por su apoyo en todo momento, consejos y valores constantes que me han permitido ser una persona de bien, pero mas que nada por su infinito amor. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por su valor mostrado para salir adelante a pesar de las adversidades. Gracias.

A mis Hijos

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero cuando crezcan, quiero que se den cuenta de lo que significan para mi. Son la razon de que me levante cada dia para esforzarme por el presente y el mañana, son mi principal motivación. Como en mis ultimos logros, en este han estado presentes.

A mis sobrinos

Su cariño, amor y manifestaciones de afecto son una gran bendicion de Dios y que me ofrecen aun a la distancia y que nos fortalecen como familia cada día, Gracias por estar en todo momento.

A mi hermana

A pesar de que tengamos nuestras discusiones y malos encuentros, y de que tal vez seamos polos opuestos en ciertas cuestiones, has sido una de las principales personas involucradas en ayudarme a que este proyecto de vida fuera posible.

A mi Amor

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos mas turbulentos. Este proyecto no fue facil, pero estuviste motivandome y ayudandome hasta donde tus alcances lo permitian. Te lo agradezco infinitamente.

Índice

Introducción	4
Capítulo I. Problema a investigar	6
1.1 Importancia del estudio	9
1.2 Propósito del estudio	10
1.3 Objetivos	11
Capítulo II. Marco teórico	12
2.1 Marco conceptual	12
2.2 Referentes teóricos.....	14
2.3 Antecedentes de la investigación.....	24
Capítulo III. Material y métodos	32
3.1 Tipo de estudio y diseño.....	32
3.2 Población, muestra y tipo de muestreo.....	32
3.3 Variables del estudio	33
3.4 Hipótesis	38
3.5 Procedimientos	39
3.6 Instrumentos de medición	40
3.7. Consideraciones éticas	41
Capítulo IV. Resultados	43
4.1 Descripción	43
4.2 Análisis estadístico	43
Capítulo V. Discusión y conclusiones	60
5.1 Discusión.....	60
5.2 Conclusiones	62
5.3 Recomendaciones.....	63
5.4 Implicaciones y limitaciones del estudio.....	64
Referencias bibliográficas	65
Anexos	73

Resumen

Introducción: El personal de enfermería, representan la mayor parte de los trabajadores de la salud en hospitales de segundo nivel de atención y son esenciales en el funcionamiento de los mismos. El tipo de convivencia de los profesionales y su nivel de satisfacción con el trabajo se han descrito como predictores de la calidad de la atención. **Objetivo:** Analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel de atención. **Metodología:** Estudio cuantitativo, analítico, transversal, no experimental. Muestreo aleatorio a conveniencia, simple, de tipo probabilístico, 93 enfermeras de turnos indistintos y antigüedad mínima de un año. Para recolectar la información, se utilizaron dos instrumentos, el primero sobre clima organizacional con 40 ítems, con alfa de Cronbach de 0.931 y el segundo, sobre satisfacción laboral con 37 ítems, con alfa de Cronbach de 0.945. **Resultados:** del total de la población estudiada, el 77% fueron mujeres, 47% con una edad entre los 31-40 años, 66% con nivel licenciatura, 30% correspondientes al turno nocturno, el 64% con un salario entre los \$10,000 a 20,000 pesos mexicanos mensuales y el 51% con una antigüedad de 6-10 años. En relación al tipo de clima organizacional, el 51% lo consideró bueno, mientras que para el nivel de satisfacción laboral, el 66% se encontró medianamente satisfecho. Se observó una relación moderada directamente proporcional entre el tipo de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería ($r_s = 0.672$, $p = 0.000$). **Conclusiones:** Los factores reportados como menos satisfactorios y en los que se concuerda con la literatura, fueron sueldos, falta de promoción y formación, distancia al lugar de trabajo, malas condiciones laborales y trabajo en equipo. Se determinó que la satisfacción laboral de las enfermeras de una unidad de segundo nivel de atención está directamente relacionada con el tipo de clima organizacional: a mejor clima organizacional existe mayor satisfacción laboral en el personal; por ello, es que entre los principios de la gestión de recursos humanos y de la calidad de la atención, se debe priorizar lo siguiente: no dar por sentado que todo está bien e indagar de periódicamente las situaciones eventuales que ocurran.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de enfermería.

Abstract

Introduction: Nursing staff represent the majority of health workers in second level care hospitals and are essential in their operation. The type of coexistence of professionals and their level of satisfaction with work have been described as predictors of the quality of care. **Objective:** To analyze the organizational climate and job satisfaction of the nursing staff of a second level public hospital. **Methodology:** Quantitative, analytical, cross-sectional, non-experimental study. Random sampling at convenience, simple, probabilistic type, 93 nurses of indistinct shifts and minimum age of one year. To collect the information, two instruments were used, the first on organizational climate with 40 items, with Cronbach's alpha of 0.931 and the second, on job satisfaction with 37 items, with Cronbach's alpha of 0.945. **Results:** of the total population studied, 77% were women, 47% with an age between 31-40 years, 66% with bachelor's level, 30% corresponding to the night shift, 64% with a salary between \$ 10,000 to 20,000 Mexican pesos per month and 51% with an age of 6-10 years. Regarding the type of organizational climate, 51% considered it good, while for the level of job satisfaction, 66% were moderately satisfied. A moderate, directly proportional relationship was observed between the type of organizational climate and the level of job satisfaction of the nursing staff ($r_s = 0.672$, $p = 0.000$). **Conclusions:** Factors reported as less satisfactory and in agreement with the literature were salaries, lack of promotion and training, distance from the workplace, poor working conditions and teamwork. It was determined that the job satisfaction of nurses in a second-level care unit is directly related to the type of organizational climate: the better the organizational climate, the higher the job satisfaction in the staff; For this reason, it is that among the principles of human resource management and quality of care, the following should be prioritized: do not take for granted that everything is fine and periodically inquire about eventual situations that occur.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, nursing staff.

Introducción

Un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de cualquier institución. La calidad, es un factor determinante en la productividad de las instituciones de salud, y ésta solo es alcanzable, si existen condiciones de trabajo óptimas asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave¹.

La satisfacción de los individuos en su trabajo, es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería y ambas se relacionan con el comportamiento organizacional, es así que actualmente se considera a la satisfacción de los profesionales de la salud, uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención de los pacientes y la interacción entre el personal de salud².

Por otro lado, la percepción del clima organizacional incide sobre la satisfacción de las personas, su compromiso, su desempeño laboral y finalmente en su eficiencia, eficacia y productividad. Por lo tanto, para mejorar el entorno laboral se han emprendido diversas estrategias a nivel mundial, como ejemplo se encuentran los llamados "Hospitales Modelo" que mantienen como una de sus prioridades el bienestar del trabajador, estos comenzaron en Estados Unidos y se han reproducido en diversos países, en ellos se ha observado que se presentan menores índices de agotamiento y lesiones, mayor satisfacción laboral y mejores resultados en los pacientes.

Las instituciones de salud que se preocupan por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados para que estos se encuentren satisfechos, buscan de esta manera que puedan sentirse eficientes y eficaces en las actividades que realizan dentro de la institución a la que pertenecen y así se proporcione una atención de calidad y con calidez por parte del personal de enfermería.

Por lo anterior, en el Plan de Acción de Enfermería 2019-2024 se estableció como prioridad el fortalecimiento de enfermería mediante la actualización de perfiles

profesionales de enfermería con base en la normatividad vigente, promover la regulación de la práctica y procesos de enfermería^{3,4,5}.

De acuerdo a la importancia de lo antes mencionado, se realiza el presente estudio de tipo cuantitativo, analítico y transversal, para conocer la percepción de la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal operativo de enfermería en una Institución de Salud del Estado de México. Lo anterior, se llevó a cabo en cada servicio y turno del hospital, con el objetivo de conocer la correlación que existe entre las variables de estudio y poder ofrecer datos mediante los cuales se puedan establecer estrategias de mejora continua para dicha institución de salud.

En el capítulo 1 de este trabajo se aborda el problema a investigar, la importancia del presente estudio, (particularmente en lo referente a la relación, satisfacción del personal de salud – calidad de la atención) y el propósito y objetivos de la investigación.

En el capítulo 2 se presenta la conceptualización de las variables principales (clima organizacional y satisfacción laboral) así como sus diferentes enfoques por autores clásicos. Además se plantea el marco teórico que pretende explicar desde diversas miradas el fenómeno de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Así como las investigaciones recientes sobre dichas variables.

En el capítulo 3, detalla el material y los métodos seguidos en la presente investigación. Entre otros elementos, la población a la que estuvo enfocada, las variables de estudio la hipótesis a contrastar, los instrumentos de medición y las consideraciones éticas.

En el capítulo 4, se aprecian los resultados de la investigación, se da respuesta a la hipótesis planteada y se exploran características de los participantes.

Finalmente, se presenta en el capítulo 5, la discusión, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Capítulo I. Problema a investigar

A nivel mundial, existen organismos que buscan que el trabajador se desarrolle en condiciones adecuadas y que le proporcionen cierto grado de satisfacción, tales como un entorno de trabajo digno y adecuado. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) por ejemplo, tiene como objetivo promocionar y buscar oportunidades para que los empleados cuenten con un trabajo productivo en condiciones de libertad, seguridad, dignidad e igualdad⁶.

Así mismo, en México existen leyes que marcan las directrices para alcanzar lo antes mencionado, tal es el caso de la Ley Federal del Trabajo en cuyo artículo tercero se establece que el trabajo es un derecho y un deber social, que proporciona dignidad y libertad a quien lo presta y por tanto, debe realizarse en condiciones que preserven la salud, la vida y un estatus económico para la familia y el trabajador⁷.

Es así que damos cuenta, de que las formas en las que se busca mejorar las condiciones laborales, son diversas. En el caso de los trabajadores de la salud, por ejemplo, se encuentran los llamados *Hospitales Modelo* que mantienen como una de sus prioridades el bienestar del trabajador, estos comenzaron en Estados Unidos y se han reproducido en diversos países, en ellos se ha observado que se presentan menores índices de agotamiento y lesiones, mayor satisfacción laboral y mejores resultados en los pacientes⁸. Por lo tanto estamos interesados en indagar condiciones del clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras que se desempeñan en un hospital de segundo nivel.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que cada organización cuenta con características únicas que le definen, ya que la labor de los profesionales que en ella confluyen, está bajo el influjo de los diversos niveles académicos con que cuentan, sus antecedentes y objetivos personales mismos que se manifestarán en el ambiente interno, en el comportamiento del trabajador y por consiguiente en su satisfacción. Esta singular característica hace que la gerencia del talento humano en las clínicas y en los hospitales sea difícil de llevar a cabo, dado el gran número de trabajadores en esta área. Sin embargo, se busca trabajar por un fin común; lograr la mejor atención para las personas y con ello, el mejoramiento de su calidad de vida^{9,10}. Para el caso de

hospitales de segundo nivel de atención consideramos que es relevante investigar cuales son las características que definen al personal de enfermería y como a su vez determina el clima organizacional y satisfacción laboral.

Debemos considerar que, si bien, el fin último de los organismos y leyes que tratan de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores es repercutir positivamente tanto en los objetivos de los empleadores como los de los empleados, las organizaciones evolucionan al mismo tiempo que las transformaciones en la sociedad la cual es un sistema más amplio, que determina, condiciona y transforma a las organizaciones. Por lo tanto, condiciones desfavorables como la falta de personal no es únicamente determinada por decisión de las autoridades de la organización de salud sino por situaciones sociales más complejas¹¹.

Dentro de las organizaciones, los recursos humanos constituyen el único recurso vivo y dinámico, la forma en que se desarrollen estará determinada por las responsabilidades o autonomía en la toma de decisiones que tengan, las recompensas que reciban, el desafío de las metas laborales, las relaciones y la cooperación entre los miembros, el nivel de los estándares de productividad, el manejo del conflictos, y la identificación con la organización, es decir, la forma en que los miembros de una organización convivan entre ellos y su entorno influirá en el comportamiento en su trabajo de forma directa^{12,13}. Y para el caso del trabajo profesional de enfermería repercutiría directamente en el cuidado prestado a los sujetos de cuidado.

Siguiendo la idea anterior, el clima que se genera al interior de los grupos de trabajo es un factor fundamental que influye en el logro de metas y objetivos de la organización, así mismo, por tanto, condiciones adecuadas de trabajo conducen a altos niveles de desempeño y en calidad en atención de los usuarios^{14,15}. En el caso del hospital de segundo nivel de atención donde se llevó a cabo la investigación, la investigación realizada, responde a un interés diagnóstico al interior de la misma.

Considerando lo anterior, no es de extrañar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) evalúe, reconozca y prevenga riesgos por factores físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, así como condiciones dañinas en el ambiente laboral; al

tiempo que desarrolla estrategias para proteger y promover la salud de los trabajadores en general¹⁶.

Este pensamiento es compartido a nivel internacional⁶, nacional⁷ y en la profesión de enfermería ya que la Comisión Internacional de Enfermería (CIE) considera que el entorno laboral debe ser seguro para una práctica favorable¹⁷.

Tras las consideraciones anteriores y dado que la satisfacción laboral afecta positivamente la productividad al disminuir aspectos como el ausentismo y rotación de personal (presentes cuando existe insatisfacción laboral)¹⁸; es posible asumir que la satisfacción laboral es una percepción propia del trabajador, pues su actitud frente a su labor es determinada con base a sus creencias y valores sobre esta.

El clima organizacional por su parte (CO), influye en el logro de metas y objetivos de una organización, lo que en el caso de instituciones de salud, se traduce en la mejora de la calidad de la atención de los usuarios y así en su calidad de vida. Cabe mencionar que el CO se identifica como multidimensional, es decir, que es determinado por múltiples elementos que conforman a las organizaciones y que cuando en conjunto tienen un desarrollo adecuado, influye en una práctica favorable, y por ende en la satisfacción laboral^{13,14,15,17,19}.

En varios países las enfermeras prestan la mayoría de los servicios de salud, es de resaltar que el cuidado humano es una labor de alta complejidad, es así que los profesionales de enfermería constituyen un capital humano fundamental para las organizaciones de salud. Por otro lado, organismos internacionales (OMS, OIT, CIE) identifican que el personal de salud trabaja en condiciones peligrosas y desagradables con tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa, todo lo cual origina un clima organizacional deficiente y una satisfacción laboral baja que finalmente puede repercutir en la calidad de atención que proporcionan a los usuarios de dichas organizaciones^{6,17,20,21}.

1.1 Importancia del estudio

El clima organizacional es un componente multidimensional, que se constituye desde las características de una organización; por obvias razones el clima influye de manera directa en el comportamiento de un empleado en su trabajo. Así mismo el comportamiento de un individuo en el trabajo depende no solo de sus características personales, sino también de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de dicha organización.

Dado que los profesionales de enfermería representan la mayor población de empleados dentro de un hospital y debido al número de tareas que realizan, pueden llegar a sentirse insatisfechos por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, los profesionales muestran agotamiento físico y mental. Así mismo la satisfacción laboral disminuye cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidos o existen conflictos en el equipo de trabajo y falta de recursos^{17,22,23}.

No solo la demanda laboral puede representar dificultades en la atención que proporciona el personal de enfermería, existen factores dentro de la institución de salud como dificultades con el jefe inmediato o con pares lo cual desarmoniza el ambiente de trabajo. Por lo tanto, es imprescindible para el área administrativa, conocer las actitudes y sentimientos del personal de enfermería haciendo constantes valoraciones de las mismas, para aplicar estrategias en beneficio de la institución de salud, los usuarios de la misma y presupuesto del personal. Lo anterior por medio de mantener niveles altos de satisfacción laboral a través de la remuneración económica y el reconocimiento profesional^{10,23}.

Por lo antes descrito consideramos importante la necesidad de realizar la presente investigación, ya que no se reportan investigaciones en el Estado de México destinadas a conocer la satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional o sobre las posibles diferencias entre estos, acordes a las características sociodemográficas o laborales. De igual forma, puede favorecer el establecimiento de estrategias que repercutan en el bienestar del personal y por ende en la calidad de los servicios prestados a los usuarios del servicio de salud.

1.2 Propósito del estudio

En las últimas décadas se han publicado artículos sobre satisfacción laboral y clima organizacional en los cuales solo se ha estudiado la percepción de los trabajadores de cada una de las variables, a partir de lo cual se toman medidas que mejoran su desempeño laboral. Dichas investigaciones se justifican por la posible relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores y su desempeño²⁴.

El interés de esta investigación emana de la relevancia que tiene el profesional de enfermería en las instituciones de salud, particularmente en las unidades de segundo nivel de atención, mismas en las que es el profesional que más predomina y con lo cual se torna relevante conocer cuál es el nivel de satisfacción o insatisfacción, así como el clima organizacional y analizar si existe relación entre ambas variables, así como diferencias o similitudes entre los participantes del estudio según sus características sociodemográficas y laborales.

De acuerdo a lo anterior se originó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel del Estado de México?

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo principal*

Analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel de atención.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Describir las dimensiones del clima organizacional de un hospital de segundo nivel de atención.
- Describir el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de segundo nivel de atención.
- Identificar si existe relación entre las características sociodemográficos con el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de segundo nivel de atención.
- Identificar el tipo de relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Definiciones de clima organizacional

Clima como término conceptual es derivado de la meteorología, pues al hablar de organizaciones, es similar a hacerlo respecto a rasgos atmosféricos, donde las condiciones de estos rasgos las conocemos como clima de un lugar; por lo tanto, el clima organizacional se comprende como aquellas prácticas y procedimientos de una organización²⁵.

El clima organizacional también puede ser definido como “*descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte una persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales*”^{26,27}.

Dentro de este se distingue además la definición de clima psicológico: como un fenómeno perceptivo duradero, basado en la experiencia multidimensional, que es ampliamente compartido por los miembros de una unidad organizativa determinada. Cuya función principal es guiar y moldear el comportamiento individual hacia los modos de comportamiento dictados por las demandas de la organización²⁸.

Para efectos de la presente investigación, el clima organizacional es: *La percepción del personal de enfermería sobre el marco laboral del que forma parte. Incluyendo; su autonomía en la toma de decisiones, cohesión de grupo, confianza hacia sus superiores, presión relacionada a su funcionamiento, el apoyo de sus compañeros y superiores, el reconocimiento que recibe en su institución, la equidad en torno a la aplicación de normas y la actitud ante la innovación.*

2.1.2 Definiciones de satisfacción laboral

Locke²⁹ define la satisfacción laboral como “*un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona*”.

Es un estado dinámico que siguiendo a Maslow, el ser humano raramente alcanza un grado de plenitud, excepto en breves periodos de tiempo. Así, cuando se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. No se trata de una actitud específica, sino de una

actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene a su trabajo y los factores con él relacionados³⁰.

Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un "*conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo*". Una persona es considerada productiva cuando manifiesta actitudes positivas y gran satisfacción laboral, mientras las personas insatisfechas exhiben actitudes negativas y poco productivas³¹.

Según *Peiró* es "*la actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo*"³².

*Robbins*³³ la considera como la "*actitud del trabajador frente a su propio trabajo*", misma que está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla en su área laboral; aunado a las características actuales del puesto que desempeña, así como lo que espera de su trabajo.

Para *Mc. Clelland y Aldefer*, la satisfacción laboral es el motivo del trabajo y una actitud positiva es el medio para lograrla. Mientras que para *Vroom y Adams*, esta es una necesidad expresada, satisfecha o no del trabajador³⁴.

Meliá nos habla de que la satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo.³⁵

Dentro de los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCs) no existe el término como tal de "*satisfacción laboral*", sin embargo, lo manejan como "*satisfacción en el trabajo/personal*" que hace referencia a la sensación de plenitud experimentada de manera individual cuando una necesidad, o deseo de estar satisfecho es obtenida³⁶.

Se han realizado a través del tiempo diversos estudios respecto a la satisfacción laboral, los cuáles han reportado con múltiples factores para lograrla. *Parra*³⁷ referencia a *Happock* quien realizó un estudio de satisfacción laboral donde sus resultados encontrados fueron la existencia de otros factores condicionantes que podrían tener gran influencia sobre la satisfacción laboral, tales como: condiciones de trabajo, monotonía, adaptación, comunicación y capacitación laboral.

La satisfacción laboral para la presente investigación puede ser entendida como el estado emocional que procede de las experiencias laborales del personal de enfermería, que incluye por un lado su satisfacción en general además del ambiente de trabajo, los retos que se presenten, las oportunidades de desarrollo, las relaciones con sus superiores y subordinados, así como la remuneración económica; sin dejar de lado los sentimientos de valor, importancia y superación personal que se obtienen en esta.

2.2 Referentes teóricos

2.2.1 Clima organizacional

Koys & DeCottis (1991),³⁸ reportan que el estudio de los climas en las organizaciones es difícil, ya que es un fenómeno complejo y multinivel; por ejemplo, la bibliografía actual cuestiona dos tipos de clima organizacional: el organizacional y el psicológico. Mientras que el estudio del segundo es individual, el primero es a nivel organizacional y de carácter multidimensional, pues describe las percepciones de los trabajadores respecto a las experiencias en una organización.

Sobre la base de la acumulación de experiencia dentro de una organización, las personas derivan percepciones molares de ella. Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo, de cómo funciona la organización y, por lo tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento apropiado en una situación dada³⁹.

Las percepciones climáticas tienen ciertas características. Primero, las percepciones del clima resumen la descripción de un individuo de sus experiencias organizativas en lugar de su reacción afectiva o evaluativa a lo que se ha experimentado. Aunque la descripción no puede separarse completamente de la evaluación, la distinción entre reacciones descriptivas y evaluativas a las experiencias de organización, distingue el clima de la satisfacción laboral⁴⁰.

En segundo lugar, las percepciones climáticas son relativamente estables en el tiempo, en tercer lugar, los miembros de la unidad organizativa pertinente los comparten ampliamente. Aun así, pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la organización puede ser perceptualmente diferente para los

miembros en diferentes niveles de la organización, en diferentes ubicaciones o en diferentes unidades dentro de la misma ubicación⁴⁰.

Si bien, existen diversos modelos y teorías que describen el clima organizacional, el abordaje de las características que lo integran es mucho más diverso. La revisión de la literatura de *Koys y DeCottis* en 1980 lo demostró³⁸.

Luego de encontrar 54 dimensiones y en posteriores revisiones hasta un total de 80 que se podían apreciar en torno a la literatura hasta el momento existente, integraron a partir de un análisis factorial, 8 dimensiones con 5 ítems en cada una para describir el clima organizacional (Éstas dimensiones y sus ítems conforman el instrumento que se utilizó para la presente investigación y se detalla en la Operacionalización de la variable). Su trabajo presentó una consistencia interna satisfactoria.

Debido a la situación anterior, no es de extrañar que estos autores, mencionen que la problemática en la determinación del clima laboral no se encuentra en el desarrollo de las dimensiones, sino en su elección para un propósito especial.

2.2.1.1 Antecedentes del Clima Organizacional

Los experimentos que se llevaron a cabo por el padre de los recursos humanos, *Elton Mayo*, en las fábricas de Hawthorne a finales de la década de 1930, mostraron la importancia de las relaciones humanas y las condiciones trabajo. Los sentimientos de los trabajadores, su sentido de pertenencia y los intereses colectivos, se identificaron como determinantes⁴¹. A raíz del estudio anterior, autores dedicados al estudio del Clima Organizacional utilizan el término de *Clima* como vínculo entre la persona y su ambiente⁴².

Si bien, esta conceptualización para *Brunet*, es decir, el concepto de Clima Organizacional, fue introducido por primera vez en la psicología organizacional por Gellerman en 1960; sus orígenes teóricos no son tan claros en las investigaciones¹⁵.

Rico Alcántara rastrea su origen a dos escuelas del pensamiento, *la Gestalt* y *la escuela funcionalista*. De la primera, rescata que los “...individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo.” Mientras que de la segunda, el

planteamiento de que “...un empleado va a interactuar con su medio y participará en la determinación del clima de éste.” De ambos elementos integra que un individuo finalmente va a buscar el equilibrio en el mundo que lo rodea⁴³.

2.2.1.2 Dimensiones del clima organizacional

La medición de las 8 dimensiones que identificaron *DeCottis* y *Koys* en su trabajo a través de análisis factorial, parecen óptimas para la medición del clima organizacional en una institución de salud de segundo nivel de atención en el Estado de México.

A continuación, se describen y se mencionan las dimensiones que desde la literatura y el análisis factorial de los autores se integraron.

Autonomía: Es la percepción de autodeterminación con respecto a los procedimientos de trabajo, metas, prioridades de una persona.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: *Autonomía, cercanía de la supervisión, responsabilidad individual.*

Cohesión: La percepción de unión o compartir dentro del entorno organizativo. Incluyendo la disposición de los miembros para proporcionar ayuda material.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: Cohesión, universalismo, conflicto.

Confianza: La percepción de la libertad de comunicarse abiertamente con miembros de niveles organizacionales más altos sobre temas delicados o personales con la expectativa de que la integridad de tales comunicaciones no se violará.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: *Intimidación vs distancia.*

Presión: La percepción de demanda de tiempo respecto al desarrollo y cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: Presión en el trabajo, periodo de tiempo de orientación, énfasis en el logro, medición de los resultados, eficiencia.

Apoyo: La percepción de la tolerancia del comportamiento de los miembros por parte de los superiores, incluida la disposición a dejar que los miembros aprendan de sus errores sin temor a represalias.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: *Apoyo, consideración.*

Reconocimiento: La percepción de que las contribuciones de los miembros a la organización, son reconocidas.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: Reconocimiento y realimentación, recompensas –castigo – relaciones.

Equidad: La percepción de que las prácticas organizativas son equitativas y no arbitrarias o caprichosas.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: Claridad de la promoción, política de claridad.

Innovación: La percepción de que el cambio y la creatividad se fomentan, incluida la toma de riesgos en nuevas áreas o áreas donde el miembro tiene poca experiencia o no la tiene.

Dimensiones desde las que los autores la construyeron: Innovación, flexibilidad organizacional, seguridad vs riesgo, impulsividad.

2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral (SL) o satisfacción en el trabajo: en la literatura se refieren como sinónimos, pues influye en toda actividad del ser humano otorgando además sentimientos de valor, de importancia y procurando la superación personal. La satisfacción laboral es definida como el estado emocional positivo o placentero basado en las experiencias laborales del trabajador, así como sus valores y creencias considerando su actitud respecto a su trabajo; este es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados⁴⁴.

2.2.2.1 Origen de la satisfacción laboral

El interés por el estudio de la SL surge durante la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock ⁵⁰ denominado *Job Satisfaction*, donde delimita el campo de estudio de esta área; da a conocer los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, y asocia ésta con el desempeño; destaca como factores influyentes; fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión, entre otros. En el año 1959 Herzberg, sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto, provocando un sentido de mayor responsabilidad a la par de un crecimiento psicológico y mental.

Esto provocó que a finales de los años 60's el método de mejoras en el trabajo se popularizara, pues consistía en darle un valor que enriqueciera el trabajo, logrando mejorar el desempeño y moral de los trabajadores; así Herzberg desarrolló una teoría basada en la de Abraham Maslow sobre jerarquías, en la que concluyó que no todos los factores influyen en la satisfacción laboral; considerando que los correspondientes a las necesidades más básicas, cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos⁵¹.

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos. Cabe mencionar que la satisfacción está determinada por múltiples factores, variando en cada grupo estudiado⁴⁵.

De hecho, Alba, Salcedo, Zarate e Higuera,²² mencionan que Herzberg señaló que la motivación intrínseca del trabajo tiene múltiples factores relacionados directamente con la satisfacción laboral, tales como: el trabajo mismo, logros, reconocimiento recibido, responsabilidad y ascensos. Mientras que los factores extrínsecos, al no poder ser controlados o modificados directamente por el trabajador, se encuentran mayormente relacionados con la higiene, salario, disponibilidad de recursos, supervisión, políticas de organización y seguridad.

Por lo tanto, los factores extrínsecos (o higiénicos) así como los intrínsecos (o motivadores) conforman la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, fundamentales en el estudio de la satisfacción laboral.

2.2.2.3 Teoría de la motivación-higiene (Herzberg)

La teoría de Friedrich Herzberg que él llama de la motivación e higiene, dice que la relación de un individuo con su trabajo es esencial y simple, su actitud determina el éxito o el fracaso de dicha actividad. En dicha teoría cuestiona a los empleados sobre lo que los hace sentir bien o mal en su trabajo⁴⁶.

La Teoría de la Motivación-Higiene o Teoría de los dos Factores, indica que estos son los que generan insatisfacción en los trabajadores, opuestos a los que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Al ser por naturaleza cualitativa diferente, cada necesidad laboral requiere incentivos diferentes. Por ello, son dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

a) Factores motivacionales o factores intrínsecos.

Son aquellos que el individuo mantiene bajo control pues se relacionan con lo que hace y desempeña, estos involucran sentimientos que se relacionan con el crecimiento individual, con necesidades de autorrealización y con el reconocimiento profesional. Sin embargo, los cargos y tareas se diseñan bajo los principios de eficiencia y de economía, limitando las oportunidades creativas de los trabajadores, haciendo perder la motivación y el interés del individuo dentro de la empresa.

Para Herzberg, los factores motivacionales respecto al comportamiento de las personas son más fuertes y estables cuando son óptimos, por ello, se conocen como factores de satisfacción. Así también, los factores que predisponen la satisfacción profesional son diferentes a los que provocan insatisfacción, pues para él, *“el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”*.

b) Factores de satisfacción y factores de insatisfacción

La teoría de los dos factores de Herzberg, refiere que:

La satisfacción es producto del contenido de las actividades, además de lo retadoras o estimulantes que persona en el cargo que desempeña puede sentir; son los factores higiénicos o de satisfacción.

Mientras que la insatisfacción depende del contexto, incluyendo el ambiente laboral, los beneficios, el salario, los compañeros y jefes que rodean a la persona en su cargo ocupado

Herzberg propuso que el “*enriquecimiento de tareas*”, también llamado “*enriquecimiento del cargo*” proporcione motivación laboral, es decir, sustituir tareas simples por tareas más complejas, provocando desafíos y por lo tanto una satisfacción laboral, para lograr que el trabajador crezca personalmente.

c) Factores motivacionales y factores higiénicos (Extrínsecos)

FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIÉNICOS
(De satisfacción)	(De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente él individuo en relación con su CARGO.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su Empresa)
1. El trabajo en sí	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicio sociales

Fuente: Robbins SP, Judge TA. Comportamiento organizacional⁴⁶.

Para Herzberg, el aumento de tareas provoca efectos sumamente deseables, pues incrementa la productividad y la motivación; reduciendo los ausentismos laborales y la rotación del personal. No obstante, sus críticos consideran que este sistema provoca efectos indeseables, tales como: ansiedad aumentada, mayores conflictos entre resultados laborales y expectativas personales, sentido de explotación laboral por falta de aumento en la remuneración y disminución de las relaciones interpersonales.

Las necesidades primarias de A. Maslow (necesidades fisiológicas y de seguridad) son referidas en los factores higiénicos que considera Herzberg, mientras que las necesidades secundarias de autorrealización y estima, son vistas como los factores motivacionales.

Los factores extrínsecos no tienen posibilidad de control; sin embargo, en conjunto con otras características personales como edad, sexo, aptitudes, formación, entorno cultural y socioeconómico, delimitan las aspiraciones de los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción; mientras que en los factores intrínsecos se mencionan los logros, responsabilidades, circunstancias laborales y contenido de los mismos, entre otros.

Para proporcionar motivación en el trabajo, es necesario enriquecer las tareas o el cargo, adecuándose a las características del empleado, lo anterior provocará incremento en la productividad, reducción del ausentismo y rotación; y por último, también puede provocar incremento en la ansiedad frente a las tareas nuevas, fuera de la zona de confort⁴⁷.

Hackmann y Oldman afirman que los trabajos bien diseñados producen motivación, desempeño de calidad, poco ausentismo y rotación, esto se logra cuando el puesto ofrece: variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia en la tarea, autonomía y retroalimentación⁴⁸.

2.2.2.4 Factores relacionados con la satisfacción laboral

Los factores que se relacionan con la satisfacción laboral, son:

-*Satisfacción y productividad*: En el plano individual las pruebas indican que la productividad genera mayor satisfacción y no al contrario.

-*Satisfacción y ausentismo*: Los trabajadores insatisfechos tienen mayor probabilidad de faltar.

-*Satisfacción e impuntualidad*: Una característica continua de no llegar a la hora oficial al trabajo, es un síntoma de actitud negativa que se puede relacionar con la insatisfacción.

-Satisfacción y rotación: El personal que tiene mayor probabilidad de renunciar puede ser aquel que se encuentra insatisfecho laboralmente, sin embargo, el desempeño laboral tiene una fuerte relación positiva con la rotación.

Locke resumió los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral en: trabajo mentalmente estimulante, recompensas equitativas, grado de apoyo de las condiciones de trabajo y grado de apoyo de los compañeros ²⁴.

La satisfacción laboral entonces, es un elemento imprescindible del proceso asistencial y se relaciona directamente con la calidad de los servicios prestados⁴⁹.

2.2.3 El clima organizacional y la satisfacción laboral

Proporcionar la mejor atención posible a los usuarios es en muchas ocasiones el objetivo de las instituciones de salud; sin embargo, varios factores intervienen en este proceso, algunos de ellos modificables mientras que otros, difícilmente lo son.

Llama la atención que uno de los principales actores en la atención que se proporciona dentro de las instituciones de salud sea el profesional de enfermería, no solo por la cantidad de tiempo que destina a la atención de los usuarios, sino en general por ser dentro de la plantilla laboral, muchas veces los profesionales que más predominan y por tanto de los que más participan en la atención al usuario.

Es reconocido que las condiciones laborales y la percepción que se tenga del clima organizacional entre los miembros de enfermería, afectan de forma positiva o negativa el cumplimiento de los objetivos, pero a sí mismo, son factores que se pueden modificar.

Dichos factores han sido reconocidos por múltiples organizaciones a nivel internacional y nacional, que han establecido recomendaciones y leyes que buscan regular las condiciones laborales a fin de aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores, misma que repercute en el logro de objetivos institucionales y en el caso de unidades de salud en la calidad de la atención.

Se ha descrito en múltiples trabajos que el clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, y la satisfacción a su vez, influye en la eficiencia, eficacia y la productividad.

El clima organizacional como una percepción compartida de los trabajadores, se ve afectada dentro de las organizaciones, por el nivel jerárquico de los miembros de la organización, por su estación de trabajo, el tipo de formación académica, su sueldo y/o a su satisfacción. Esta última, da la sensación de que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, pero también a la inversa.

Con la finalidad última de mejorar la atención de los usuarios del sistema de salud, a la par que mejoran las condiciones laborales del personal de enfermería, proporcionar información acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de una unidad de salud, puede ser un punto de partida para la comprensión de los mismos y el desarrollo de estrategias de mejora.

2.3 Antecedentes de la investigación

2.3.1 Estudios relacionados al clima organizacional

Morales y Rosales en el año 2002, vincularon factores del clima organizacional del servicio de Terapia Intensiva del Hospital México y su incidencia con las condiciones de trabajo, relaciones y evaluación de los enfermeros de manera individual y grupal. Expusieron cuatro áreas críticas, que pueden ser sensibles a la transformación: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, comprobando que el clima organizacional favorable promueve elevados niveles de satisfacción laboral, lo que provoca que un gran número de trabajadores no deseen cambiar de servicio⁵⁰.

Zamora en 2001 realizó en el Hospital México, dos estudios sobre clima organizacional en dos áreas seleccionadas; el primero en el Servicio de Radiología, con una muestra de 55 funcionarios (33 hombres y 22 mujeres). El estudio reveló que en el Área de Radiología su personal es heterogéneo (profesionales y técnicos), donde no hay buenas relaciones interpersonales, poco trabajo en equipo e inadecuada distribución de funciones. Hay poca comunicación, motivación, descontento por la infraestructura y escasez de materiales. El segundo estudio realizado en el Servicio de Anatomía Patológica, los hallazgos son similares, demandando vacaciones profilácticas por riesgo a exposición de vapores y tóxicos⁵¹.

Vera de Corbalán y Samudio (2013) en su estudio sobre Clima organizacional de enfermería en hospitales regionales en Paraguay nos dicen que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales, era satisfactorio, debido al gerenciamiento de la enfermera jefe; ya que su conducta y gestión influían en el comportamiento de las enfermeras/os asistenciales hospitalarias. Para lograr que las enfermeras/os brinden cuidados eficaces y eficientes con identidad y sentido de pertenencia con la Institución, es necesario trabajar en ambientes motivadores, participativos y con jefes que mantengan comunicación humana⁵².

Salgado en Galicia, investigó la satisfacción laboral y el clima organizacional, utilizando como instrumento de medición de clima organizacional la Work Environment Scale (WES) de Moos (1981) y de satisfacción laboral, el Job Descriptive Index (JDI) de

Smith, Kendall y Hulin (1969); los resultados sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales⁵³.

Cuadra y Veloso, (2007) realizaron un estudio en hospitales públicos y privados de Chile para seguir y evaluar el clima organizacional, sus resultados arrojaron a un alto porcentaje de incremento en variables positivas: satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo; reflejando una baja de accidentes, ausentismo laboral y aumento de productividad⁵⁴.

En México, se realizó un estudio cuyo objetivo fue describir y comparar el Clima Laboral (CL) en unidades de hemodiálisis públicas, privadas y de la seguridad social, y validar también un instrumento para medir el CL, concluyendo que la percepción de Clima Laboral yace sobre la organización y el diseño institucional e infraestructura. En el caso de las UH de seguridad social mexicanas, parecen ser aspectos que requieren mejoras para favorecer un mejor clima laboral⁵⁵.

Ramihic, (2013) en empresas particulares de Bosnia y Herzegovina demostró que el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral (0,866); es decir, que el 86,6% de los cambios en la satisfacción laboral son influenciados por cambios en el clima organizacional⁵⁶.

Según *Marchant*, (2005) cuando se es satisfactorio el clima laboral de una empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que los trabajadores manifiesten hacia la empresa, mientras que si el clima es menos satisfactorio, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa disminuye. Por lo tanto, los esfuerzos que haga la empresa por mejorar el clima organizacional deben retroalimentarse con la opinión que los trabajadores tienen de ellos, considerando los objetivos organizacionales⁵⁷.

Según *Gonçalves* (2000) en su investigación en un organismo público en Argentina el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además,

introducir cambios planificados en la organización tanto en actitudes y conductas, como en los subsistemas que la componen y la estructura organizacional⁵⁸.

Para *García y Bedoya* en Colombia, existen tres habilidades para medir el clima organizacional: observación del comportamiento, entrevistas directas y la más utilizada, aplicar una encuesta a todos los trabajadores⁵⁹.

El cuestionario escrito según *Brunet*, permite evaluar el clima organizacional óptimamente. Este tipo de instrumento describe hechos particulares de la organización, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado se encuentra satisfecho con relación al clima organizacional¹⁵.

2.3.1.1. ESTUDIOS QUE RETOMAN A KOYS Y DECOTTIS.

Koys & DeCottis (1991), consideraron que el estudio de los climas organizacionales ha sido difícil ya que este es un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones de los empleados que tienen de sus propias experiencias dentro de una organización ²⁷.

Chiang, Salazar y Huerta nos dicen que el instrumento para medir el clima organizacional de *Koys & DeCottis*, (1991) funciona suficientemente bien en las instituciones públicas de la región del Bío-Bío en el Estado de Chile, tal como lo demuestra el coeficiente de fiabilidad (0,929). Al interior del instrumento, las escalas funcionan bien en la muestra estudiada, con una fiabilidad de 7 de las 8 escalas (0,64 a 0,86). Una excepción es la escala que mide presión (0,34), ésta como subescala, es más discutible en la muestra chilena, porque los ítems indicadores de esta variable no tienen la homogeneidad esperada. Este resultado coincide con los resultados de *Koys & DeCottis* en su segunda muestra (0,57)³⁷.

En el estudio de *Chiang, Salazar y Huerta* donde se habla de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal, hace referencia al clima organizacional en los trabajadores de un hospital de alta complejidad, el nivel fue entre 65 a 80, mientras que en los trabajadores de hospitales de baja complejidad fue de 63 a 75, ambos con el factor presión, a un nivel medio (50 - 49), donde la diferencia es mínima³⁷.

2.3.2 Estudios relacionados con la satisfacción laboral

En Inglaterra se evaluó la satisfacción laboral y la influencia de diversas variables sociales y laborales, la satisfacción tuvo una medida global media, al igual que la relación con sus superiores, concluyeron que en la parte administrativa del hospital debiesen poner más atención a las necesidades de la persona y motivarlas adecuadamente tanto en unidades públicas como privadas⁶⁰.

Molina-Linde y cols. Mencionan que el personal tiene una satisfacción intermedia en relación a sus superiores. En la ciudad de Chile el personal de enfermería afirmó sentirse satisfecho levemente con su trabajo en todos sus aspectos y la única insatisfacción que tenían era en cuanto al pago que recibían y el área física de trabajo¹⁰.

En Venezuela, un estudio realizado por *Parada ME et al.* el personal de enfermería dijo que su satisfacción en general le da una calificación media la cual tuvo un origen extrínseco e intrínseco⁶¹. (La escala está estructurada por 15 ítems que forman 2 subescalas: la de factores extrínsecos, referida a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como salario, políticas de la empresa, entorno físico, seguridad en el trabajo, etc., factores que solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando exista, y que esta formada por ocho ítems, y la de factores intrínsecos, que determinan la satisfacción laboral y son consustanciales al trabajo, entre ellos, el contenido del trabajo, logro, responsabilidad, etc., y está formada por siete ítems).

En Tabasco, México se realizó un estudio el cual tuvo como objetivo, conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores que lo desencadenan y tuvo como resultado que más de la mitad del personal se encuentra satisfecho. Entre los puntos de mejora se encuentran: reconocimiento laboral, mejorar la comunicación vertical y promover el desarrollo profesional, pues con ello se mejora la calidad prestada en el hospital.⁶²

Se realizó un estudio en cuatro instituciones de salud del tercer nivel de atención de México, que tuvo por objetivo, establecer el grado de satisfacción laboral en personal de enfermería. Se relacionó la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, además, con la calidad del cuidado que se brinda.

Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados y concluyeron que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados ⁴.

Río Moro (2013) analizó la satisfacción laboral y el cumplimiento de enfermería desde una revisión bibliográfica desde 14 años atrás; encontró que las relaciones interpersonales y las competencias profesionales son satisfactorios altos, mientras que los menos satisfactorios son; sueldo, falta de formación y promoción, distancia al trabajo, malas condiciones laborales, relaciones entre atención primaria y secundaria. Dentro de este mismo estudio se encontró; que el modelo de enfermera de referencia aumenta el grado de satisfacción laboral, lo cual es también percibido por el usuario. Los enfermeros eventuales están más satisfechos que los fijos, así como del turno vespertino, y menos satisfechos los del rotatorio y veladas. También los enfermeros rurales están más satisfechos profesionalmente que otros que trabajan en zona periurbana, relacionados con la labor social realizada.

Por su parte *Milena Arias Jiménez* en 2004⁶³ en Costa Rica, estudió cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de enfermería en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Los factores analizados fueron: liderazgo, comunicación, reciprocidad y motivación. Bajo las teorías de Maslow y Herzberg, se observó que el liderazgo y la comunicación influyen en el trabajo en equipo y la solución de conflictos. Lo más importante que aportó esta investigación es que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactores que se deben aplicar en los centros de trabajo.

Por otro lado en el 2008, *Ruzafa*, et al ⁴⁸ investigaron la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajaban en hospitales ingleses, en correspondencia con diversas variables socio laborales, encontraron que las relaciones favorables entre compañeros y jefes favorecen la satisfacción por el trabajo y competencia profesional; asimismo, los líderes de hospitales ingleses que contratan profesionales españoles de enfermería deberían mejorar la satisfacción laboral y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivación y promoción profesional, tomar medidas previas a la contratación para mejorar el nivel de inglés y prestar especial atención a las necesidades del personal.

En México, *Ponce y Reyes*⁶⁴ realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del IMSS, encontrando que la satisfacción laboral tiene relación con la capacitación y actualización; así como condiciones laborales. En este estudio se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y en consecuencia mayor satisfacción del paciente.

Alba, Salcedo, Zárate e Higuera (2008)²² investigaron el grado de satisfacción laboral del Hospital General de México en una muestra de 159 enfermeras. El cuestionario permitió evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras a través de factores intrínsecos y extrínsecos. Reportaron que las situaciones que les produjeron mayor satisfacción fueron: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer a ese hospital. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación, fueron satisfactorios; respecto a las condiciones que provocan insatisfacción, la falta de insumos médicos y de personal, así como la falta de apoyo y reconocimientos. En los aspectos extrínsecos, casi la mitad de las encuestadas, consideró que la iluminación era muy buena y la mayoría del personal externo, que su sueldo es insuficiente.

También, *Gómez, Becerra, Beltrán, García y Gómez* (2012),⁶⁵ determinaron el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital de segundo nivel en el estado de Aguascalientes. Aplicaron el instrumento denominado Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral a 40 enfermeras; los resultados indicaron que el 43% del personal de enfermería refiere estar muy

satisfecho, identificando que las variables con mayor satisfacción fueron: el trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Mientras que las variables con menor satisfacción fueron: ascensos, relación con jefes y superiores, incentivos y organización laboral.

Por su parte, *Nava-Galán, et al. (2013)*⁶⁶ realizan una investigación sobre satisfacción laboral a una muestra de 594 profesionales del personal de enfermería en cuatro instituciones de salud, para evaluar variables sociodemográficas y factores intrínsecos y extrínsecos sobre satisfacción laboral. Los principales resultados indican una mayor insatisfacción en la promoción y competencia profesional, mientras que la mayor satisfacción es como consecuencia de la relación interpersonal con jefes y subordinados.

2.3.3 Estudios que asocian el clima organizacional con la satisfacción laboral.

Si bien la relación entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral ha sido ampliamente descrita, se ha observado una particular tendencia a ser analizada en universidades en América del Sur en modalidad de tesis de grado, principalmente en Perú. Sin embargo, más allá de este hecho se observan pocas publicaciones en los últimos años, realizadas en unidades hospitalarias del centro del país.

Es así que toman particular relevancia las siguientes investigaciones como referente para la presente tesis.

En el estudio de *Chiang, Salazar y Huerta*, se habla de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Sector Estatal, considerando que clima organizacional en los trabajadores del hospital de alta complejidad va de 65 a 80 y en los trabajadores de los hospitales de baja complejidad de 63 a 75, ambos con el factor presión a un nivel medio (50 - 49), donde la diferencia es mínima ³⁷.

Por su parte, el estudio de *Arias-Jiménez* realizado en una unidad de cuidados intensivos neonatales, presenta el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y no como lo sugiere *DeCottis y Koys*. Aunque el liderazgo se calificó como satisfactorio; a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la

excelencia, trabajo en equipo y solución de conflictos. La motivación y reciprocidad por el trabajo se describen como fuentes de satisfacción y realización^{Error! Bookmark not defined.}.

Es así que el estudio más similar reportado es el que llevo a cabo *Juárez-Adauta* en el que relacionó las dos variables en el personal de salud de un hospital general regional, su evaluación se efectuó con una escala mixta Likert/Thurstone. Tras su análisis estadístico, se encontró una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Por lo anterior, se cree que un clima organizacional favorable, va a condicionar una mayor calidad en la vida de los miembros de una institución de salud, mejorando la prestación de servicios de salud al derechohabiente⁶⁷.

Capítulo III. Material y métodos

3.1 Tipo de estudio y diseño

Estudio cuantitativo, analítico, transversal, no experimental.

3.2 Población, muestra y tipo de muestreo

Población integrada por 93 enfermeras que laboran en un Hospital General , unidad de tipo gubernamental en el Estado de México.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para muestras en poblaciones finitas con un margen de error del 5% y 95% de nivel de confianza, dando un total de 76 Enfermeras.

Para la selección de la muestra, se utilizó un muestreo aleatorio a conveniencia simple de tipo probabilístico. El investigador principal explicó a las posibles participantes, el objetivo y alcance de la presente investigación. A las participantes que aceptaron participar, se les proporcionó el documento de consentimiento informado y se explicitó que su participación era estrictamente voluntaria y que el tratamiento de sus datos sería para los fines de esta investigación.

3.2.1 Criterios de selección

3.2.1.1 Inclusión

- Personal de enfermería del área operativa en la institución que aceptó participar en el estudio y firmó el consentimiento informado.
- Con categoría laboral (auxiliar A, general A, general B, especialista A, especialista B) y turnos indistintos.
- Con antigüedad mínima de un año.

3.2.1.2 Exclusión

- Personal de enfermería que se encontró en periodo vacacional, permisos, incapacidades, licencias e inasistencia durante el periodo de recolección de la información.

- Personal de enfermería ubicada en el área administrativa.

3.2.1.3 Eliminación

- Personal de enfermería que no respondió por completo el cuestionario aplicado.

3.3 Variables del estudio

3.3.1 Variable independiente 1

Clima organizacional

3.3.2 Variable dependiente 2

Satisfacción laboral

3.3.3 Variables intervinientes 3

Se incluyen características sociodemográficas, económicas y laborales de los participantes que podrían influir en las variables principales: Edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, tipo de contratación, categoría que desempeña el enfermero (a), servicio en que labora, turno, sueldo mensual y antigüedad institucional.

3.3.4 Operacionalización de las variables

Definición conceptual.	Definición operacional	Indicador	Concepto de indicadores	N° Ítems	Escala de respuestas
<p>1. Clima Organizacional:</p> <p>Descripción individual del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.²⁷</p>	<p>Percepción del personal de enfermería sobre el marco laboral del que forma parte. Incluyendo; su autonomía en la toma de decisiones, cohesión de grupo, confianza hacia sus superiores, presión relacionada a su funcionamiento, el apoyo de sus compañeros y superiores, el reconocimiento que recibe en su institución, la equidad en torno a la aplicación de normas y la actitud ante la innovación.</p>	1. Autonomía	Percepción del personal de enfermería acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria para la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.	5	1. Totalmente en desacuerdo.
		2. Cohesión	Percepción de las relaciones entre el personal de enfermería dentro de la organización, la existencia de una atmósfera agradable, de confianza y proporción de ayuda en la realización de las tareas.	5	2. En desacuerdo.
		3. Confianza	La percepción del personal de enfermería sobre la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que la información no será violada o usada en contra.	5	3. Ni de acuerdo ni de desacuerdo
		4. Presión	La percepción del personal de enfermería sobre los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.	5	4. De acuerdo
		5. Apoyo	La percepción del personal de enfermería acerca del respaldo y tolerancia dentro del comportamiento en la institución, incluye el aprendizaje de los errores sin miedo a las	5	5. Muy de acuerdo

			represalias de sus superiores o compañeros de trabajo.		
		6. Reconocimiento	La percepción que tiene el personal de enfermería respecto a la recompensa que recibe, por su contribución a la institución.	5	
		7. Equidad	La percepción del personal de enfermería acerca de, si existen reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.	5	
		8. Innovación	La percepción del personal de enfermería del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga o no experiencia.	5	

Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Concepto de indicador.	N° Ítems	Escala de respuestas
<p>2. Satisfacción laboral:</p> <p>Estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. ³⁴</p>	<p>Para esta investigación se define la satisfacción laboral como un estado emocional resultado de la percepción de las experiencias laborales del personal de enfermería. Incluye: su satisfacción en general y diversos aspectos como: el ambiente de trabajo, los retos en este, las oportunidades de desarrollo, las relaciones con sus superiores y subordinados así como la remuneración económica, sin dejar de lado los sentimientos de valor, importancia y superación personal que se obtienen en esta.</p>	1. Satisfacción con el trabajo en general	Es la percepción que tiene el personal de enfermería sobre las relaciones laborales, la libertad para la toma de decisiones, el reconocimiento que se le da y el apoyo que recibe.	10	<p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni de desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>
		2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Percepción del personal con respecto al entorno en donde desarrolla su trabajo.	7	
		3. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Percepción que tiene el personal de enfermería sobre las oportunidades y retos que le ofrece su trabajo y el apoyo para alcanzarlos.	6	
		4. Satisfacción con oportunidad de trabajo	Percepción que tiene el personal de enfermería respecto a las oportunidades que le brinde la institución para su desarrollo profesional.	7	
		5. Satisfacción con subordinados y superior	Percepción que tiene el personal de enfermería sobre la relación que tiene con sus subordinados y superiores.	4	
		6. Satisfacción con remuneración	Percepción que tiene el personal de enfermería sobre la remuneración que percibe por su trabajo.	3	

3.3.5 Ponderación de los puntajes para variables e indicadores.

Variable	Ponderación	Indicador	Ítems	Ponderación por Indicador
1. Clima Organizacional	160 a 200 = <i>Excelente</i> 120 a 159 = <i>Bueno</i> 80 a 119 = <i>Regular</i> 40 a 79 = <i>Deficiente</i>	1. Autonomía	1 a 5	20 a 25 = <i>Excelente</i> 15 a 19 = <i>Bueno</i> 10 a 14 = <i>Regular</i> 5 a 9 = <i>Deficiente</i>
		2. Cohesión	6 a 10	
		3. Confianza	11 a 15	
		4. Presión	16 a 20	
		5. Apoyo	21 a 25	
		6. Reconocimiento	26 a 30	
		7. Equidad	31 a 35	
		8. Innovación	36 a 40	
2. Satisfacción Laboral*	137 a 185 = <i>Satisfecho</i> 87 a 136 = <i>Medianamente satisfecho</i> 37 a 86 = <i>Insatisfecho</i>	1. Satisfacción con el trabajo en general	1 a 10	38 a 50 = <i>Satisfecho</i> 24 a 37 = <i>Medianamente satisfecho</i> 10 a 23 = <i>Insatisfecho</i>
		2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	11 a 17	26 a 35 = <i>Satisfecho</i> 17 a 25 = <i>Medianamente satisfecho</i> 7 a 16 = <i>Insatisfecho</i>
		3. Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	18 a 23	22 a 30 = <i>Satisfecho</i> 14 a 21 = <i>Medianamente satisfecho</i> 3 a 13 = <i>Insatisfecho</i>
		4. Satisfacción con oportunidad de trabajo	24 a 30	26 a 35 = <i>Satisfecho</i> 17 a 25 = <i>Medianamente satisfecho</i> 7 a 16 = <i>Insatisfecho</i>
		5. Satisfacción entre subordinado-superior	31 a 34	16 a 20 = <i>Satisfecho</i> 10 a 15 = <i>Medianamente satisfecho</i> 4 a 9 = <i>Insatisfecho</i>
		6. Satisfacción con remuneración.	35 a 37	11 a 15 = <i>Satisfecho</i> 7 a 10 = <i>Medianamente satisfecho</i> 3 a 6 = <i>Insatisfecho</i>

*Variable recodificada para calcular la razón de prevalencia.

3.4 Hipótesis

Considerando los resultados reportados en investigaciones previas sobre *clima organizacional* y su relación con la *satisfacción laboral*, formulamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis de trabajo: El tipo de *clima organizacional* adecuado se relacionará de forma positiva con el nivel de *satisfacción laboral* del personal de enfermería de un hospital de segundo nivel de atención del Estado de México.

Es decir: a mejor *clima organizacional*, existirá mayor *satisfacción laboral en el personal*.

3.5 Procedimientos

3.5.1 Recolección de los datos

Para la recolección de la información, se acudió a los servicios del hospital en horarios que se identificaron con mayor disponibilidad por parte del personal, durante los 4 turnos. Se solicitó la participación del jefe de piso para reunir al personal operativo en el servicio y proceder a la aplicación de los instrumentos.

Los instrumentos se aplicaron de forma auto administrado, previa explicación verbal y entrega física del consentimiento informado, en el cual y en caso de estar conforme, los participantes firmaron.

Se hizo entrega de la cédula de datos sociodemográficos y laborales para su llenado y al finalizar los instrumentos de *clima organizacional* y *satisfacción laboral*, todos los cuestionarios fueron entregados por el investigador principal, el cual se encargó de guardar la confidencialidad de la información contenida en los mismos.

3.5.2 Procesamiento y análisis de la información.

Se creó una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 22, la captura de la información se llevó a cabo por un profesional de enfermería con experiencia y ajeno a la presente investigación a fin de disminuir la posibilidad de manipulación de los datos. Posterior a la captura de la base, se realizó la limpieza de la misma por parte del investigador y en presencia del capturista, durante lo cual, no se presentaron divergencia de opiniones. Con la limpieza de la base, se buscaba encontrar posibles valores extremos.

Para determinar el tipo de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, se tomaron en cuenta los valores establecidos en la ponderación de las variables y de sus elementos.

Se obtuvieron pruebas de estadística descriptiva para conocer las características sociodemográficas y laborales de la población. Para identificar el tipo de relación entre las variables principales, se obtuvieron pruebas de r de Pearson para los puntajes totales y rho de Spearman para la correlación de niveles.

A modo de análisis exploratorio, se realizaron correlaciones y comparaciones de puntajes extra entre grupos con base a sus características sociodemográficas y laborales.

3.6 Instrumentos de medición

Se dispuso de 3 cuestionarios para la recolección de la información, el primero es un cuestionario para recabar datos sociodemográficos y laborales de los participantes. Así como del cuestionario de *clima organizacional* de *Koys y DeCottis* y el de *satisfacción laboral* de *Chiang-Vega*. Estos últimos dos cuestionarios se describen a continuación:

Cuestionario sobre Clima Organizacional de Koys & DeCottis, 1991 (Adaptado al español): creado a partir de una revisión sistemática de la literatura, tras la cual se lograron identificar 8 dimensiones referentes al clima organizacional, cada una integrada por 5 ítems dando un total de 40 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert donde el 1 equivale a “*Totalmente en desacuerdo*” y 5 equivale a “*Totalmente de acuerdo*”. Este cuestionario obtuvo una confiabilidad interna durante la prueba piloto de 0.931, esto fue por medio de la prueba de Alfa de Cronbach.

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral de Chiang-Vega: creado a partir de dos cuestionarios de satisfacción laboral (S21/26) y (S4/82). El autor de dicho instrumento, retiró 2 ítems durante su proceso de desarrollo, validación y adaptación, quedando un total de 37 ítems distribuidos en 6 dimensiones. Originalmente su escala era de tipo Likert con 6 opciones de respuesta, considerando el 1 como “*Totalmente en desacuerdo*” y el 6 como “*Muy de acuerdo*”. Sin embargo, con el fin de seguir el esquema del instrumento anterior, su rango de respuestas se redujo a 5 opciones, donde el 1 figura como “*Totalmente en desacuerdo*” y 5 como “*Totalmente de acuerdo*”. Este cuestionario obtuvo una confiabilidad interna durante la prueba piloto de 0.945, esto fue por medio de la prueba de Alfa de Cronbach.

3.6.1 Confiabilidad y validez.

El tiempo total de aplicación de los tres cuestionarios osciló entre 20 y 25 minutos, los datos sobre la prueba piloto se explicitan en el *Anexo 3*.

3.7. Consideraciones éticas

En la práctica profesional, el personal de enfermería y de salud, se enfrentan a diversos dilemas éticos en los cuales, es necesario conocer las normas y leyes. En la investigación con seres humanos las consideraciones éticas y legales deben estar siempre presentes. En consideración a lo expuesto, se tomaron en cuenta los siguientes preceptos conforme la legislación de la Ley General de Salud en la última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación en la fecha 10-06-2011, en su *Título quinto: investigación para la salud*, capítulo único, artículo 100 mismo que habla de aspectos éticos de la investigación en sus apartados siguientes:

Adaptación a los principios científicos y éticos que justifican la investigación médica. Respecto a lo anterior, el presente estudio espera aportar datos para mejorar la gestión y administración del personal de enfermería, ya que al conocer la satisfacción laboral y el clima de la organización podrán implementarse estrategias que ayuden a mejorar estas variables dentro de la institución.

Podrá efectuarse solo cuando exista una razonable seguridad de que no expone a riesgos ni daños innecesarios al sujeto en experimentación. En este punto, la investigación que se realizó cumple con este apartado, ya que la participación del sujeto solo consistió en brindar datos por medio de instrumentos auto administrados. Contar con el consentimiento por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, una vez enterado de los objetivos de la experimentación. Mediante un formato de consentimiento informado (*Anexo 1*) que se realizó para el personal de enfermería que participó en el estudio, se dio una explicación clara y completa de la justificación, objetivos, propósito de la investigación así como de los procedimientos a realizar, además de que se informó que podían retirar su consentimiento en cualquier momento.

Asimismo, se explicitó al sujeto de investigación que su participación en el estudio era anónima así como voluntaria, y al finalizar el estudio se presentaría un informe global mediante el cual puede conocer los resultados.

Solo podrá realizarse por profesionales de la salud en instituciones médicas que actúen bajo la vigilancia de las autoridades sanitarias competentes. La investigación fue efectuada previa aprobación del Comité de Ética de la institución y durante su transcurso estuvo sujeta a vigilancia. La presente investigación se considera sin riesgo en concordancia con el artículo 17 de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud⁶⁹.

De acuerdo a la Declaración de Helsinki, un principio ético de investigación es presentar los resultados con exactitud a la comunidad científica. Por lo que los resultados de la presente investigación son presentados de manera fehaciente, con el objetivo de contribuir al acervo de conocimientos de la profesión de enfermería, así como a la mejora de la atención⁷⁰.

Capítulo IV. Resultados

4.1 Descripción

A continuación, se presentan los resultados en el siguiente orden, primero las características sociodemográficas de los participantes, seguido por el tipo de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, posteriormente tablas comparativas entre de los puntajes obtenidos en los instrumentos de medición, acordes a las características sociodemográficas.

Se presentan relaciones entre el puntaje obtenido en el instrumento de Clima Organizacional y el de Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones, así como tablas que muestran las relaciones existentes entre dichos puntajes y las características sociodemográficas.

Se presentan pruebas estadísticas que revelan el riesgo relativo de presentar insatisfacción laboral por causas como el deficiente clima organizacional o la deficiencia en sus dimensiones.

4.2 Análisis estadístico

La *tabla 1* presenta las características sociodemográficas de los participantes que en su mayoría son adultos de 31 a 40 años (46%) del género femenino (76%) solteros (40%), con contratación de tipo *suplencia* (62%) y estudios de licenciatura (67%). Así mismo, la mayoría de ellos cuenta con categoría de Enfermera *General A* (64%), los servicios en los que mayormente laboran, son *Urgencias* y *Medicina interna* (22% cada uno respectivamente).

El porcentaje predominante de los participantes, acorde a su turno fueron los del *turno matutino* (28.6%), la mayor parte de ellos con sueldo entre los \$10,000 y los \$20,000 mensuales (63%) y con una antigüedad de 6 a 10 años.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes.

Características sociodemográficas	Fr (%)
Edad	
19 a 30 años	25 (32.5%)
31 a 40 años	36 (46.8%)
41 a 50 años	11 (14.3%)
51 años en adelante	5 (6.5%)
Sexo	
Mujer	59 (76.6%)
Hombre	18 (23.4%)
Estado civil	
Soltero	31 (40.3%)
Casado	26 (33.8%)
Divorciado	7 (9.1%)
Unión libre	13 (16.9%)
Tipo de contratación	
Base	29 (37.7%)
Suplencia	48 (62.3%)
Último grado de estudios	
Auxiliar	2 (2.6%)
Técnico	12 (15.6%)
Licenciatura	52 (67.5%)
Postécnico	3 (3.9%)
Especialidad	4 (5.2%)
Maestría	4 (5.2%)
Categoría laboral	
Auxiliar A	3 (3.9%)
General A	52 (67.5%)
General B	14 (18.2%)
Especialista A	5 (6.5%)
Especialista B	3 (3.9%)
Servicio en que labora	
Medicina interna	17 (22.1%)
Pediatría	9 (11.7%)
Ginecología	10 (13%)
Urgencias	17 (22.1%)
Quirófano	4 (5.2%)
CEyE	5 (6.5%)
Consulta de especialidades	4 (5.2%)
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	2 (2.6%)
Toco cirugía	9 (11.7%)
Turno en que labora	
Matutino	22 (28.6%)
Vespertino	11 (14.3%)
Nocturno	23 (29.9%)
Jornada Acumulada	21 (27.3%)
Sueldo	
Menor a 10,000	23 (29.9%)
De 10,001 a 20,000	49 (63.6%)
Mayor a 20,000	5 (6.5%)

Antigüedad	16 (20.8%)
0 – 5 años	39 (50.6%)
6 – 10 años	10 (13.0%)
11 – 15 años	5 (6.5%)
16 – 20 años	7 (9.1%)
Más de 20 años.	

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

La *tabla 2* presenta la información sobre el tipo de Clima Organizacional, la mayor parte de los participantes, lo consideran en general *bueno* (58%) seguido de quienes lo consideran *regular* (32%). La dimensión de *Autonomía* que refleja la percepción del personal sobre la autodeterminación y responsabilidad con la que toman decisiones en su trabajo, destacó por ser considerada como *excelente* (62%). En general las dimensiones restantes presentaban una consideración por parte de los participantes, *bueno*, seguida por la *regular*. Destacan las dimensiones donde casi un 10% de los participantes en el estudio consideraban el clima organizacional deficiente en las dimensiones de cohesión, reconocimiento e innovación.

Tabla 2. Tipo de clima organizacional total y por dimensiones.

	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
	Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Variable: Clima organizacional	0 (0%)	25 (32.5%)	45 (58.4%)	7 (9.1%)
1. Autonomía	2 (2.6%)	3 (3.9%)	24 (31.2%)	48 (62.3%)
2. Cohesión	8 (10.4%)	18 (23.4%)	41 (53.2%)	10 (13%)
3. Confianza	2 (2.6%)	18 (23.4%)	32 (41.6%)	25 (32.5%)
4. Presión	4 (5.2%)	16 (20.8%)	47 (61%)	10 (13%)
5. Apoyo	4 (5.2%)	19 (24.7%)	27 (35.1%)	27 (35.1%)
6. Reconocimiento	7 (9.1%)	26 (33.8%)	33 (42.9%)	22 (14.3%)
7. Equidad	4 (5.2%)	11 (14.3%)	34 (44.2%)	28 (36.4%)
8. Innovación	9 (11.7%)	22 (28.6%)	22 (28.6%)	24 (31.2%)

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

La *tabla 3* muestra información respecto al nivel de satisfacción laboral, en la cual dos terceras partes de los participantes se encontró *medianamente satisfecho* (66%). Es importante mencionar que las dimensiones de satisfacción con el ambiente físico de su trabajo y la satisfacción con las oportunidades en el trabajo

presentan los mayores índices de insatisfacción laboral con 24% y 19% respectivamente, seguido de satisfacción con la que se realiza el trabajo con un 16.9%.

Por otra parte, la satisfacción con la remuneración y con la relación subordinado-supervisor presenta el mayor porcentaje de satisfacción 40% y 42%, respectivamente.

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral total y por dimensiones.

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
	Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Variable: Satisfacción laboral	6 (7.8%)	51 (66.2%)	20 (26%)
1. Satisfacción con el trabajo en general	4 (5.2%)	50 (64.9%)	23 (29.9%)
2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	19 (24.7%)	31 (40.3%)	27 (35.1%)
3. Satisfacción con la que se realiza su trabajo	13 (16.9%)	47 (61%)	17 (22.1%)
4. Satisfacción con las oportunidades de trabajo	15 (19.5%)	35 (45.5%)	27 (35.1%)
5. Satisfacción con la relación subordinado-superior	10 (13%)	36 (46.8%)	31 (40.3%)
6. Satisfacción con remuneración	9 (11.7%)	35 (45.5%)	33 (42.9%)

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

La *tabla 4* presenta las comparaciones entre los diversos grupos que integran las características sociodemográficas y sus puntajes del clima organizacional, así como de las dimensiones que la integran, se marca con letras en superíndice las comparaciones que presentan diferencias estadísticamente significativas. Al calce de la tabla, se explican las diferencias.

ANOVA de un factor: 1. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de reconocimiento entre los participantes según su formación académica ($F(5,71) = 2.66$; $p < 0.05$) *a=Nivel Técnico* presenta media mayor que

Auxiliar, *b=Licenciatura* presenta media mayor que *Auxiliar*. Lo que sugiere que el personal de enfermería con estudios de auxiliar siente menor reconocimiento que quienes tienen estudios de licenciatura o de nivel técnico.

2. Se observan diferencias estadísticamente significativas en el puntaje total del clima organizacional así como en las dimensiones de confianza, apoyo, reconocimiento e innovación entre los participantes según el turno al que pertenecen ($F(3,73) = 5.88, 5.33, 4.70, 6.14, 6.54; p < 0.05$) *c= Media de Jornada acumulada mayor que de Turno matutino; d= Media de Turno Nocturno mayor que de Turno matutino; e=Media de Jornada acumulada mayor que de Turno matutino; f=Media de Turno Nocturno mayor que de Turno matutino g= Media de Jornada acumulada mayor que de Turno matutino; h= Media de Jornada acumulada mayor que de Turno matutino; i=Media de Turno Nocturno mayor que de Turno matutino; j=Media de Jornada acumulada mayor que de Turno matutino.*

3. Se observan diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de Confianza y Equidad entre los participantes acorde a su sueldo percibido en rangos ($F(2,74) = 3.23, 4.17; p < 0.05$) *k=Media quienes perciben menos de \$10,000 al mes es mayor que de quienes perciben entre \$10, 000 y \$20,000 al mes. l= Media de quienes perciben menos de \$10,000 al mes, es mayor que de quienes perciben entre \$10, 000 y \$20,000 al mes.*

Tabla 4. Comparativa del clima organizacional y sus dimensiones por características sociodemográficas de los participantes.

Características sociodemográficas	Clima organizacional $\bar{X} \pm DE$	Autonomía $\bar{X} \pm DE$	Cohesión $\bar{X} \pm DE$	Confianza $\bar{X} \pm DE$	Presión $\bar{X} \pm DE$	Apoyo $\bar{X} \pm DE$	Reconocimiento $\bar{X} \pm DE$	Equidad $\bar{X} \pm DE$	Innovación $\bar{X} \pm DE$
Edad									
19 a 30 años	130.3 ± 24.0	19.0 ± 3.7	14.4 ± 5.0	3 (3)	15.9 ± 3.7	16.1 ± 5.1	15.0 ± 3.9	16.9 ± 4.9	16.6 ± 4.8
31 a 40 años	133.2 ± 24.8	20.6 ± 3.0	15.7 ± 3.5	3 (3)	15.7 ± 3.2	16.3 ± 5.4	14.8 ± 4.5	17.8 ± 4.1	15.0 ± 6.0
41 a 50 años	135.9 ± 18.0	19.5 ± 5.6	16.5 ± 3.1	4 (2)	17.0 ± 2.2	18.0 ± 3.6	14.8 ± 3.9	16.2 ± 3.1	15.4 ± 5.0
51 años en adelante	137.6 ± 16.0	19.8 ± 4.0	14.6 ± 5.8	3 (2)	16.0 ± 5.7	16.4 ± 5.9	17.4 ± 2.3	17.8 ± 5.1	17.4 ± 5.0
Sexo									
Mujer	131.7±21.6	19.9±3.9	15.0 ± 4.0	16.8 ± 3.9	16.0 ± 3.6	16.4 ± 5.0	14.9 ± 4.1	16.8 ± 4.1	15.6 ± 5.3
Hombre	136.8±27.1	20.0±3.1	16.2 ± 4.7	17.6 ± 5.0	15.7 ± 2.4	16.9 ± 5.5	15.3 ± 4.3	18.8 ± 4.7	16.0 ± 5.7
Estado civil									
Soltero	135.4 ± 24.3	19.0 ± 4.6	15.8 ± 4.6	17.3 ± 4.3	16.4 ± 3.8	17.2 ± 5.5	15.5 ± 4.4	17.5 ± 4.5	16.4 ± 6.0
Casado	127.0 ± 19.6	19.9 ± 3.1	14.0 ± 3.0	16.0 ± 3.7	16.1 ± 3.0	15.1 ± 4.9	14.2 ± 3.4	16.4 ± 3.7	15.0 ± 4.8
Divorciado	128.7 ± 18.0	22.1 ± 2.1	15.2 ± 2.5	16.7 ± 4.5	14.5 ± 2.6	15.5 ± 3.2	13.4 ± 4.7	17.2 ± 4.4	13.7 ± 5.5
Unión libre	141.2 ± 26.6	20.8 ± 2.4	17.0 ± 5.2	18.3 ± 4.5	15.3 ± 3.4	18.15 ± 4.9	16.3 ± 4.3	18.4 ± 5.0	16.7 ± 4.8
Tipo de contratación									
Base	134.0 ± 22.0	20.14± 4.2	14.9 ± 3.9	17.4 ± 4.1	15.86±3.7	16.5 ± 4.7	15.6 ± 3.9	17.0 ± 4.3	16.3 ± 5.7
Suplencia	132.3 ± 23.7	19.7. ± 3.4	15.6 ± 4.3	16.7 ± 4.2	16.1 ± 3.3	16.5 ± 5.4	14.7 ± 4.2	17.4 ± 4.4	15.4 ± 5.2
Último grado de estudios									
Auxiliar	128.5 ± 13.4	4 (0)	18.5 ± 3.5	16.5 ± 2.1	19.0 ± 0.0	12.0 ± 2.8	11.0 ± 0.0 ^{ab}	18.5 ± 2.1	12.5 ± 6.3
Técnico	147.5 ± 18.6	4 (3)	16.7 ± 4.4	18.3 ± 3.5	15.0 ± 3.6	19.5 ± 3.4	17.9 ± 3.8	19.5 ± 3.7	19.4 ± 5.0
Licenciatura	129.7 ± 23.0	4 (3)	15.0 ± 4.1	16.6 ± 4.2	16.0 ± 3.4	15.9 ± 5.4	14.4 ± 4.0	16.7 ± 4.5	14.9 ± 5.5
Posttécnico	143.0 ± 14.4	4 (3)	14.3 ± 2.0	19.6 ± 0.5	18.0 ± 1.7	19.6 ± 0.5	18.3 ± 2.0	17.3 ± 2.5	18.3 ± 2.0
Especialidad	139.7 ± 27.9	4 (1)	15.2 ± 6.8	17.5 ± 5.5	18.2 ± 3.3	17.5 ± 5.0	16.0 ± 4.8	18.7 ± 4.7	17.2 ± 3.3
Maestría	119.5 ± 25.8	3.5 (2)	14.2 ± 2.6	16.0 ± 6.9	14.0 ± 2.9	14.5 ± 3.5	12.7 ± 3.5	15.2 ± 2.0	13.7 ± 4.5
Categoría laboral									
Auxiliar A	134.3 ± 13.8	20.0 ± 1.0	17.3 ± 3.2	17.3 ± 2.0	18.3 ± 1.1	14.6 ± 5.0	13.3 ± 4.0	18.3 ± 1.5	15.0 ± 6.2
General A	135.8 ± 24.0	19.7 ± 3.9	15.6 ± 4.5	17.6 ± 4.3	15.4 ± 3.5	17.2 ± 5.2	15.8 ± 4.0	17.8 ± 4.7	16.4 ± 5.2
General B	127.7 ± 21.5	21.0 ± 2.8	13.8 ± 3.3	15.4 ± 3.2	16.8 ± 3.2	15.0 ± 5.6	13.8 ± 4.2	16.0 ± 3.6	15.5 ± 6.0
Especialista A	124.4 ± 17.9	19.8 ± 3.2	14.8 ± 4.3	15.4 ± 5.5	18.4 ± 2.6	15.4 ± 2.1	12.4 ± 3.7	14.8 ± 2.4	13.4 ± 6.2
Especialista B	120.3 ± 23.7	18.3 ± 6.6	16.6 ± 1.1	15.6 ± 4.5	15.3 ± 4.0	14.3 ± 2.8	12.3 ± 2.5	16.6 ± 3.5	11.0 ± 2.6
Servicio									
Medicina interna	129.2 ± 23.1	3 (3)	14.3 ± 5.3	15.8 ± 4.4	15.2 ± 3.7	16.3 ± 5.5	15.1 ± 3.8	17.1 ± 5.2	16.4 ± 5.3
Pediatría	144.1 ± 17.1	4 (1)	16.6 ± 4.4	18.7 ± 4.2	17.4 ± 3.7	17.7 ± 3.1	16.6 ± 2.9	17.6 ± 3.0	17.6 ± 3.1
Ginecología	135.9 ± 26.2	4 (2)	15.9 ± 3.4	17.9 ± 4.1	15.6 ± 3.6	16.7 ± 5.4	15.6 ± 3.9	18.3 ± 4.8	15.0 ± 6.5
Urgencias	135.0 ± 28.4	4 (1)	16.0 ± 4.1	17.2 ± 4.9	14.9 ± 3.0	16.8 ± 5.7	15.7 ± 4.7	17.7 ± 4.8	16.3 ± 5.3
Quirófano	142.0 ± 8.7	4 (3)	16.0 ± 3.7	19.7 ± 0.5	16.0 ± 1.1	19.7 ± 0.5	18.5 ± 1.9	16.2 ± 2.5	19.0 ± 0.8
CEyE	127.4 ± 24.9	3 (1)	14.8 ± 3.4	16.0 ± 5.1	16.8 ± 1.3	17.8 ± 4.0	13.4 ± 3.5	14.8 ± 6.0	14.2 ± 6.4
Consulta Esp.	135.0 ± 14.9	4 (1)	15.7 ± 3.7	17.25±2.9	18.5 ± 1.7	16.7 ± 4.2	14.2 ± 2.2	16.7 ± 1.2	15.0 ± 4.3

U.C.I.N	113.5 ± 17.6	4 (0)	8.5 ± 2.1	13.5 ± 2.1	18.5 ± 6.3	10.0 ± 7.0	11.0 ± 4.2	15.5 ± 0.7	15.5 ± 4.9
Toco cirugía	124.2 ± 18.9	4 (1)	15.5 ± 2.7	16.1 ± 2.7	16.4 ± 4.2	14.1 ± 5.6	11.8 ± 4.8	17.7 ± 3.2	12.2 ± 6.9
Turno en que labora									
Matutino	117.9 ± 20.0 ^{c,d}	18.9 ± 4.0	14.1 ± 2.8	14.3 ± 3.4 ^{e,f}	16.3 ± 3.5	13.7 ± 4.7 ^g	12.6 ± 3.8 ^h	15.5 ± 3.5	12.2 ± 5.0 ^{i,j}
Vespertino	134.0 ± 26.0	20.7 ± 2.4	16.2 ± 4.4	16.7 ± 4.1	18.0 ± 3.1	16.0 ± 5.1	14.4 ± 4.2	16.1 ± 5.8	15.5 ± 6.5
Nocturno	137.0 ± 17.6	19.8 ± 4.2	16.4 ± 4.1	18.3 ± 2.8	15.0 ± 3.4	17.0 ± 4.6	15.3 ± 4.0	18.2 ± 3.7	16.6 ± 4.3
Jornada Acumulada	143.7 ± 22.6	20.5 ± 3.4	14.9 ± 5.0	18.4 ± 4.9	15.6 ± 3.1	19.1 ± 4.8	17.5 ± 3.0	18.6 ± 4.3	18.7 ± 4.3
Sueldo									
Menor a 10,000	141.4 ± 19.1	20.22 ± 5.0	16.6 ± 3.8	18.8 ± 3.6 ^k	15.8 ± 3.0	18.7 ± 4.3	15.7 ± 4.1	19.3 ± 3.5 ^l	16.7 ± 5.4
De 10,001 a 20,000	129.2 ± 22.9	19.8 ± 2.8	14.5 ± 4.1	16.2 ± 4.0	16.2 ± 3.5	15.8 ± 5.3	14.8 ± 4.1	16.2 ± 4.3	15.4 ± 5.3
Mayor a 20,000	130.0 ± 32.9	19.8 ± 5.5	17.4 ± 4.7	16.4 ± 6.2	14.2 ± 4.0	16.0 ± 5.5	13.8 ± 4.4	18.0 ± 4.6	14.4 ± 6.3
Antigüedad									
0 – 5 años	135.0 ± 26.5	19.9 ± 3.3	16.3 ± 2.2	17.6 ± 4.3	15.8 ± 2.8	17.19 ± 5.0	14.7 ± 4.4	16.6 ± 5.7	16.6 ± 4.8
6 – 10 años	129.2 ± 23.1	19.8 ± 3.5	15.1 ± 4.6	16.3 ± 4.2	16.0 ± 3.3	15.5 ± 5.3	14.3 ± 4.2	17.7 ± 3.9	14.2 ± 5.5
11 – 15 años	143.5 ± 22.0	20.1 ± 6.2	15.1 ± 5.1	18.3 ± 4.0	16.5 ± 4.6	19.2 ± 3.8	17.7 ± 3.2	16.8 ± 4.8	19.8 ± 3.3
16 – 20 años	129.4 ± 21.8	19.6 ± 3.2	15.4 ± 2.0	15.4 ± 5.7	16.2 ± 2.5	15.2 ± 5.7	14.6 ± 4.6	17.0 ± 2.7	16.0 ± 6.5
Más de 20 años.	136.8 ± 13.0	20.4 ± 2.5	15.0 ± 5.2	18.4 ± 2.1	15.5 ± 4.4	17.4 ± 4.4	16.4 ± 2.5	17.4 ± 4.1	16.14 ± 5.4

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. U.C.I.N. = Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

Al igual que la tabla anterior, la tabla 5 presenta las comparaciones entre los diversos grupos que integran las características sociodemográficas y sus puntajes de la satisfacción laboral, así como de las dimensiones que la integran, se marca con letras en superíndice las comparaciones que presentan diferencias estadísticamente significativas. A continuación se explican las diferencias encontradas:

ANOVA de un factor:

1. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de satisfacción con el ambiente físico de trabajo entre los participantes según su rango de edad ($F(3,73) = 2.87; p < 0.05$) a= Personal de 31 a 40 años presenta media mayor que de persona de 41 a 50 años.
2. Se observan diferencias estadísticamente significativas en el puntaje total de satisfacción laboral, en las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con el subordinado-superior, entre los participantes según el servicio en que laboran. ($F(3, 73) = 2.85, 3.67, 4.08, 3.07; p < 0.05$) f= Jornada acumulada presenta media superior al turno matutino; g= Jornada Acumulada presenta mayor media que turno vespertino; h= Jornada Acumulada presenta mayor media que turno matutino; i= Turno Nocturno presenta mayor media que turno Matutino.

3. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con el subordinado-superior entre los participantes según el rango de su sueldo. ($F(2,74) = 5.440$; $p < 0.05$) $j =$ Los participantes con sueldo menor a \$10,000 presentan media mayor que aquellos con un sueldo entre \$10,000 y \$20,000.

T de Student:

1. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de la satisfacción con el trabajo en general de los participantes acorde con su sexo. ($t =$; $p < 0.05$) $b =$ Hombres presentan media superior que las mujeres.

ANOVA Kruskal-Wallis y U de Mann Whitney.

Se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión 2 de satisfacción laboral Satisfacción con el ambiente físico de trabajo entre los participantes según su nivel de estudios. $KW = 11.856$, $gl = 5$; $p < 0.05$. Complementariamente se realizaron pruebas de U de Mann Whitney para identificar las diferencias entre grupos. $c =$ Nivel técnico presenta mediana más alta que nivel posttécnico; $d =$ Nivel técnico presenta mediana más alta que nivel maestría; $e =$ Nivel especialidad presenta mediana más alta que nivel de maestría.

Tabla 5. Comparativa de la satisfacción laboral y sus dimensiones por características sociodemográficas de los participantes.

Características Sociodemográfica	Satisfacción Total Fr (%)	Dimensión 1 Fr (%)	Dimensión 2 Fr (%)	Dimensión 3 Fr (%)	Dimensión 4 Fr (%)	Dimensión 5 Fr (%)	Dimensión 6 Fr (%)
Edad							
19 a 30 años	117.2 ± 26.2	32.6 ± 7.3	21.3 ± 6.1	18.0 ± 5.0	22.4 ± 7.0	13.3 ± 4.1	9.4 ± 3.1
31 a 40 años	123.7 ± 22.2	34.4 ± 6.9	23.6 ± 5.8 ^a	18.0 ± 5.0	22.8 ± 6.6	14.1 ± 3.7	10.5 ± 2.9
41 a 50 años	111.4 ± 21.0	31.1 ± 7.7	18.0 ± 6.8	17.7 ± 2.8	22.2 ± 4.5	13.2 ± 2.9	9.0 ± 2.4
51 años en adelante	115.4 ± 27.5	32.6 ± 6.4	20.0 ± 3.5	18.4 ± 7.4	20.8 ± 8.1	15.4 ± 4.3	8.2 ± 4.2
Sexo							
Mujer	116.4 ± 23.6	32.6 ± 7.1 ^b	21.08 ± 6.2	17.8 ± 5.0	21.9 ± 6.4	13.4 ± 3.7	9.4 ± 3.0
Hombre	128.8 ± 22.1	35.3 ± 6.6	24.4 ± 5.6	18.6 ± 4.5	24.3 ± 6.6	15.1 ± 3.8	10.8 ± 2.8
Estado civil							
Soltero	121.4 ± 25.0	34.1 ± 7.9	22.8 ± 6.7	18.1 ± 5.7	22.3 ± 6.3	13.8 ± 4.0	10.2 ± 2.6
Casado	114.2 ± 22.7	31.8 ± 6.7	21.4 ± 6.3	16.9 ± 3.9	21.8 ± 6.1	13.3 ± 3.4	8.8 ± 2.9
Divorciado	117.0 ± 19.8	32.2 ± 5.8	18.4 ± 2.7	19.2 ± 3.8	22.7 ± 8.4	13.8 ± 3.5	10.4 ± 3.1
Unión libre	125.6 ± 24.8	34.6 ± 6.5	22.3 ± 5.7	19.3 ± 4.6	24.2 ± 7.0	14.8 ± 4.1	10.2 ± 3.8
Tipo de contratación							
Base	120.9 ± 19.9	33.9 ± 6.5	21.3 ± 5.7	18.0 ± 4.8	23.7 ± 5.7	13.7 ± 3.4	10.0 ± 2.9

Suplencia	118.3 ± 25.9	32.8 ± 7.4	22.2 ± 6.5	18.0 ± 4.9	21.7 ± 6.9	13.9 ± 4.0	9.6 ± 3.0
Ultimo grado de estudios	117.0 ± 12.7	31.5 ± 4.9	28.5 (3)	13.0 ± 4.2	18.5 ± 4.9	15.0 ± 1.4	10.5 ± 2.1
Auxiliar	129.9 ± 12.5	32.6 ± 4.9	22 (14) ^{cd}	21.0 ± 4.7	26.3 ± 4.5	15.3 ± 3.2	11.7 ± 2.0
Técnico	118.0 ± 25.8	33.5 ± 7.5	23 (26)	17.6 ± 5.0	21.9 ± 6.6	13.5 ± 4.0	9.2 ± 3.2
Licenciatura	115.3 ± 25.3	34.0 ± 12.5	16 (11)	18.3 ± 0.5	25.6 ± 4.0	13.6 ± 2.0	10.0 ± 1.7
Postécnico	127.0 ± 28.8	33.5 ± 8.1	26.5 (14) ^e	17.0 ± 3.1	25.0 ± 6.7	15.0 ± 3.8	11.2 ± 2.8
Especialidad	101.2 ± 8.4	31.0 ± 6.4	16 (2)	17.2 ± 2.9	15.5 ± 4.6	11.7 ± 2.9	9.7 ± 1.8
Maestría							
Categoría laboral							
Auxiliar A	121.6 ± 12.0	32.3 ± 3.7	27.0 ± 3.0	15.6 ± 5.5	21.3 ± 6.0	15.0 ± 1.0	10 (3)
General A	122.3 ± 24.1	33.6 ± 6.9	22.0 ± 5.9	18.9 ± 5.0	23.4 ± 6.6	14.3 ± 4.0	9 (3)
General B	112.2 ± 25.7	33.2 ± 8.4	20.3 ± 7.2	16.3 ± 4.6	20.7 ± 6.7	12.8 ± 3.2	9 (9)
Especialista A	104.4 ± 13.9	29.2 ± 6.9	19.6 ± 6.5	15.4 ± 1.5	19.0 ± 2.3	11.4 ± 2.1	9 (3)
Especialista B	122.6 ± 24.8	35.0 ± 7.5	24.6 ± 7.0	17.0 ± 2.6	21.6 ± 8.5	13.0 ± 3.6	11 (1)
Servicio en que labora							
Medicina interna	114.4 ± 27.7	31.3 ± 7.0	19.3 ± 6.5	18 (22)	21.7 ± 7.3	13.4 ± 4.4	10.1 ± 3.1
Pediatría	125.4 ± 20.1	36.1 ± 7.6	22.4 ± 5.2	18 (13)	24.1 ± 4.8	14.1 ± 2.4	10.4 ± 2.6
Ginecología	125.0 ± 21.3	34.9 ± 6.7	22.3 ± 5.6	18.5 (12)	25.7 ± 5.6	15.2 ± 4.1	9.2 ± 3.6
Urgencias	121.5 ± 23.0	33.2 ± 5.9	22.2 ± 5.0	18 (15)	22.7 ± 7.4	14.1 ± 4.2	10.1 ± 3.6
Quirófano	117.7 ± 22.7	33.5 ± 8.5	19.2 ± 9.0	20 (3)	23.0 ± 2.7	13.0 ± 2.0	9.2 ± 2.0
CEyE	106.4 ± 41.4	29.8 ± 12.2	18.8 ± 10.0	18 (10)	19.2 ± 7.5	11.2 ± 5.9	9.0 ± 2.5
Consulta de especialidades	125.7 ± 18.9	37.5 ± 8.3	27.0 ± 6.6	16 (8)	21.0 ± 3.1	14.0 ± 1.6	9.2 ± 1.2
U.C.I.N	96.0 ± 18.3	29.0 ± 2.8	20.5 ± 9.1	12.5 (1)	14.5 ± 9.1	13.0 ± 1.4	6.5 ± 3.5
Toco cirugía	122.1 ± 14.4	32.8 ± 5.2	25.7 ± 2.2	16 (16)	22.5 ± 6.1	14.1 ± 2.6	10.3 ± 2.6
Turno en que labora	113.6 ± 18.6	32.5 ± 5.9	23.0 ± 5.5	16.1 ± 3.8	20.5 ± 5.5	12.3 ± 3.1	9.0 ± 2.4
Matutino	108.4 ± 35.6 ^f	29.4 ± 10.5 ^g	20.9 ± 8.9	15.5 ± 5.1 ^h	20.6 ± 9.2	12.4 ± 5.5 ⁱ	9.4 ± 2.9
Vespertino	119.9 ± 23.2	32.2 ± 6.0	20.7 ± 5.8	19.3 ± 5.1	22.9 ± 6.7	15.0 ± 2.922	9.6 ± 3.6
Nocturno	130.2 ± 18.2	37.1 ± 5.9	22.3 ± 5.7	19.9 ± 4.3	25.1 ± 4.8	14.7 ± 3.7	10.9 ± 2.7
Jornada Acumulada							
Sueldo	124.8 ± 20.0	33.0 ± 5.7	21.8 ± 6.0	19.3 ± 4.9	24.3 ± 5.8	15.8 ± 2.9 ^j	10.3 ± 3.5
Menor a 10,000	116.1 ± 25.2	33.2 ± 7.8	21.8 ± 6.3	17.3 ± 4.6	21.5 ± 6.5	12.8 ± 3.8	9.3 ± 2.7
De 10,001 a 20,000	125.2 ± 23.7	34.2 ± 5.8	22.2 ± 6.3	19.0 ± 6.5	23.8 ± 8.7	14.0 ± 4.3	12.0 ± 1.7
Mayor a 20,000							
Antigüedad							
0– 5 años	124.5 (111)	33.3 ± 9.9	21.3 ± 8.0	18.9 ± 3.8	20.7 ± 7.9	15 (16)	9.1 ± 3.4
6–10 años	120 (87)	32.6 ± 5.9	22.8 ± 5.6	17.2 ± 5.1	22.5 ± 6.2	14 (12)	9.8 ± 3.0
11–15 años	121 (63)	33.1 ± 7.9	19.9 ± 6.4	19.5 ± 4.8	25.8 ± 5.6	13.5 (13)	10.0 ± 3.3
16–20 años	108 (31)	31.8 ± 5.5	18.0 ± 5.1	16.8 ± 6.3	20.6 ± 4.7	12 (5)	10.8 ± 1.3
Más de 20 años.	124 (58)	37.4 ± 5.0	23.4 ± 0.9	19.1 ± 5.1	23.1 ± 6.5	14 (9)	10.1 ± 3.0

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. U.C.I.N. = Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019

La tabla 6 muestra las relaciones entre el clima organizacional y sus dimensiones con los puntajes de las variables *edad*, *sueldo* y *años de antigüedad de los participantes*. Al calce de la tabla se explicita el tipo de relaciones encontradas.

*= Relaciones estadísticamente significativas $p < 0.05$. a, b, c, g= relación directamente proporcional fuerte, d= relación inversamente proporcional moderada, e, f, h= relación inversamente proporcional fuerte.

Tabla 6. Correlación del clima organizacional y sus dimensiones con la edad, el sueldo y años de antigüedad de los participantes.

Variable/Dimensión	Edad	Sueldo	Antigüedad
Clima Organizacional	0.059 (0.611)	-0.148 (0.198)	0.065 (0.577)
1. Autonomía	0.008* (0.947) ^a	0.014* (0.903) ^b	0.031* (0.791) ^c
2. Cohesión	0.054 (0.640)	-0.036* (0.759) ^d	-0.086 (0.456)
3. Confianza	0.101 (0.380)	-0.202 (0.078)	0.070 (0.542)
4. Presión	0.054 (0.638)	-0.015* (0.900) ^e	-0.063 (0.585)
5. Apoyo	0.059 (0.609)	-0.140 (0.223)	0.066 (0.566)
6. Reconocimiento	0.070 (0.543)	-0.097 (0.403)	0.179 (0.120)
7. Equidad	-0.017* (0.880) ^f	-0.167 (0.147)	0.002* (0.989) ^g
8. Innovación	-0.007* (0.953) ^h	-0.104 (0.370)	0.104 (0.368)

Nota: Fr: Frecuencia, %=Porcentaje. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

La tabla 7 muestra las relaciones entre la satisfacción laboral y sus dimensiones con los puntajes de las variables edad, sueldo y años de antigüedad de los participantes. Al calce de la tabla se explicita el tipo de relaciones encontradas.

Tabla 7. Correlación de la satisfacción laboral y sus dimensiones con la edad, sueldo y antigüedad de las participantes.

Variable/Dimensión	Edad	Sueldo	Antigüedad
Variable: Satisfacción laboral	-0.124 (0.282)	-0.061 (0.599)	0.053 (0.650)
1. Satisfacción con el trabajo en general	-0.103 (0.373)	0.049* (0.672) ^a	0.068 (0.554)
2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	-0.240 (0.035)	-0.013* (0.912) ^b	-0.088 (0.446)
3. Satisfacción con la que se realiza su trabajo	-0.013* (0.908) ^c	-0.115 (0.321)	0.096 (0.406)
4. Satisfacción con las oportunidades de trabajo	-0.84 (0.468)	-0.068 (0.560)	0.078 (0.498)
5. Satisfacción con subordinado-superior	0.049* (0.672) ^d	-0.209 (0.068)	0.029* (0.802) ^e
6. Satisfacción con remuneración	-0.098 (0.395)	0.025* (0.832) ^f	0.072 (0.533)

*Correlación es significativa a nivel 0.05, ** Correlación es significativa a nivel 0.01 a, d, e, f= Correlación directamente proporcional moderada, b, c= Correlación inversamente proporcional fuerte. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

En la tabla 8 se muestra la relación entre la edad, el sueldo, y la antigüedad de los participantes. Destaca, que no hay asociación entre el sueldo obtenido por los participantes con su edad o antigüedad.

Tabla 8. Correlación de la edad, el sueldo y la antigüedad de los participantes.

	Edad	Sueldo	Antigüedad
Edad	1	0.035 (0.764)	0.548 ^a (0.000)**
Sueldo	0.035 (0.764)	1	0.196 (0.088)
Antigüedad	0.548** (0.000)	0.196 (0.088)	1

*La correlación es significativa a nivel 0.05, ** Correlación es significativa a nivel 0.01 a= Se observa una relación directamente proporcional entre la edad de los participantes y su antigüedad. *Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.*

La tabla 9 explicita el tipo de relaciones encontradas entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral así como de sus respectivas dimensiones.

*Correlación es significativa a nivel 0.05, ** Correlación es significativa a nivel 0.01. aa, aj, am: Se observa una relación directamente proporcional fuerte, a, b, d, e, f, g, p, r, s, t, y, ab, ae, af, ah, ak, al, an, app, ac, ad: Relación directamente proporcional moderada. C, h, i, j, k, l, m, n, ñ, o, q, v, z: Relación directamente proporcional débil. W= Relación inversamente proporcional moderada, v, x: Relación inversamente proporcional débil.*

Tabla 9. Correlación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Satisfacción Laboral	Satisfacción con el trabajo en general	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Satisfacción con la que realiza su trabajo	Satisfacción con oportunidades laborales	Satisfacción en la relación subordinado-superior	Satisfacción con la remuneración
Clima Organizacional	0.672** (0.000) ^a	0.487** (0.000) ^b	0.266** (0.000) ^c	0.592** (0.000) ^d	0.610** (0.000) ^e	0.631** (0.000) ^f	0.525** (0.000) ^g
Autonomía	0.390** (0.000) ^h	0.366** (0.001) ⁱ	0.252** (0.027) ^j	0.220 (0.054)	0.293** (0.010) ^k	0.385** (0.001) ^l	0.222 (0.052)
Cohesión	0.281* (0.013) ^m	0.199 (0.082)	0.164 (0.155)	0.256* (0.025) ⁿ	0.240* (0.036) ^ñ	0.198 (0.085)	0.224* (0.050) ^o
Confianza	0.514** (0.000) ^p	0.336** (0.003) ^q	0.165 (0.151)	0.598** (0.000) ^r	0.444** (0.000) ^s	0.515** (0.000) ^t	0.342** (0.002) ^u
Presión laboral	-0.242* (0.034) ^v	-0.029 (0.801)	0.065 (0.572)	-0.669** (0.000) ^w	-0.225* (0.049) ^x	-0.163 (0.156)	-0.195 (0.089)
Apoyo	0.572** (0.000) ^y	0.344** (0.002) ^z	0.115 (0.318)	0.770** (0.000) ^{aa}	0.558** (0.000) ^{ab}	0.456** (0.000) ^{ac}	0.433** (0.000) ^{ad}
Reconocimiento	0.548** (0.000) ^{ae}	0.403 (0.000)	0.131 (0.258)	0.510** (0.000) ^{af}	0.540 (0.000)	0.487** (0.000) ^{ag}	0.495** (0.000) ^{ah}
Equidad	0.826** (0.000) ^{aj}	0.532** (0.000) ^{ak}	0.445 (0.000)	0.445 (0.000)	0.754** (0.000) ^{al}	0.973** (0.000) ^{am}	0.763** (0.000) ^{an}
Innovación	0.490** (0.000) ^{añ}	0.352** (0.002) ^{ao}	0.090 (0.436)	0.644** (0.000) ^{ap}	0.451** (0.000) ^{aq}	0.374** (0.001) ^{ar}	0.353** (0.002) ^{as}

Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

En la tabla 10 se presentan las Asociación entre deficiente clima organizacional y sus dimensiones con la insatisfacción laboral entre las que destacan las siguientes:

Se observó que existe una prevalencia 22.6 veces mayor de insatisfacción laboral de quienes presentaron un clima organizacional deficiente en la dimensión de equidad, de 17.9 veces más en la dimensión *innovación*, de 8.75 veces más en la dimensión de confianza, de 6.8 veces y 6.1 veces más en las dimensiones de apoyo y reconocimiento, respectivamente. Y de 3.7 veces más en la dimensión de autonomía.

En general, se observó una prevalencia 4.3 veces mayor de insatisfacción laboral respecto al clima organizacional deficiente.

Tabla10. Asociación entre deficiente clima organizacional y sus dimensiones con la insatisfacción laboral.

Dimensiones del clima organizacional	RP	IC	p
Autonomía	4.753	1.25-18.03	0.015 *
Cohesión	2.125	0.532-8.48	0.278
Confianza	9.758	3.05-31.15	0.000 **
Presión	0.681	0.132-3.51	0.213
Apoyo	7.89	2.52-24.67	0.000 **
Reconocimiento	7.135	1.81-28.07	0.02 *
Equidad	23.697	5.88-95.38	0.000 **
Innovación	18.989	3.38-35.51	0.000 **
Total	5.385	3.29-8.79	0.000 **

* *Correlación es significativa a nivel 0.05, ** Correlación es significativa a nivel 0.01 Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.*

La tabla 11 y 12 muestra el coeficiente de alfa de Cronbach obtenido en los instrumentos que midieron el clima organizacional y satisfacción laboral, así como en sus dimensiones. Que en ninguno de los casos es inferior a 0.703.

Tabla 11. Confiabilidad obtenida del instrumento de clima organizacional así como para sus dimensiones por medio de prueba de Alfa de Cronbach.

Variable/Dimensión	Valor de Alfa de Cronbach
Clima Organizacional	0.955
1. Autonomía	0.886
2. Cohesión	0.873
3. Confianza	0.887
4. Presión	0.703
5. Apoyo	0.929
6. Reconocimiento	0.769
7. Equidad	0.847
8. Innovación	0.933

Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

Tabla 12. Confiabilidad obtenida del instrumento de satisfacción laboral así como para sus dimensiones por medio de prueba de Alfa de Cronbach.

Variable/Dimensión	Valor de Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	0.957
1. Satisfacción con el trabajo en general	0.879
2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	0.909
3. Satisfacción con la que se realiza su trabajo	0.842
4. Satisfacción con las oportunidades de trabajo	0.918
5. Satisfacción con subordinado	0.922
6. Satisfacción con remuneración	0.850

Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

Finalmente, en la tabla 13 se presentan las frecuencias de una variable recodificada a partir del instrumento de clima organizacional, la cual muestra el tipo de presión laboral que presentan los participantes.

Destaca que la mayoría de los participantes presenta presión laboral de algún tipo (97.4%) así mismo el 81.2% presentan presión laboral elevada o extrema.

Tabla 13. Tipo de presión que presentan los participantes.

Tipo de presión	Fx (%)
Poca presión	2 (2.6%)
Presión media	12 (15.6%)
Presión elevada	48 (62.3%)
Presión extrema	15 (19.5%)

Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

Respecto a la tabla 14, se tomaron en cuenta las dimensiones del clima organizacional así como características personales de los participantes para el análisis multivariado y determinar las variables que determinan la insatisfacción laboral.

** En la columna Exp (B) se plasma el Ods Ratio obtenido en el cálculo del análisis multivalente con la codificación 1, es igual riesgo y 0, es igual a no riesgo. En este sentido, la codificación original para la variable “antigüedad” fue de 1= a participantes con antigüedad menor a 11 años, y 0= a participantes con antigüedad mayor o igual a 11 años. Dado que el valor de significancia es menor a 0.05 y que el signo de la columna “B” es negativo en la variable antes mencionada, en la columna Multivariado ajustado, se presenta el riesgo que representa el personal con antigüedad laboral igual o superior a once años. Cabe destacar que la tabla se ordenó en función de la columna OR Multivariado ajustado en orden descendente, a continuación se presenta su interpretación.

A) Dentro de la regresión, el tipo de contratación de suplencia, representa 257 veces mayor riesgo para el personal de presentar insatisfacción laboral.

B) El no presentar un ambiente de trabajo con “equidad excelente”, es decir presentar un ambiente de trabajo con equidad deficiente, regular o buena, representa un riesgo 147 veces mayor para desarrollar insatisfacción laboral.

C) Respecto a la antigüedad laboral, el hecho de tener once o más de antigüedad representa un riesgo 142 veces mayor de presentar insatisfacción laboral en los participantes.

D) El no presentar un ambiente de trabajo con “autonomía excelente”, es decir presentar un ambiente de trabajo con autonomía deficiente, regular o buena representa un riesgo 135 veces mayor para desarrollar insatisfacción laboral.

Tabla 14. Análisis multivariado binomial: Causas de insatisfacción laboral.

Variable	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp (B)	Ajustado
A Contratación de suplencia	5.554	2.16	6.615	1	0.01*	258.376	258
B Equidad (No excelente)	4.992	2.048	5.939	1	0.015*	147.271	148
C Menos de 11 años de antigüedad**	-4.935	2.189	5.082	1	0.024*	0.007	143
D Autonomía (No excelente)	4.911	2.194	5.011	1	0.025*	135.777	136
E Reconocimiento (No excelente)	3.863	2.547	2.301	1	0.129	47.623	48
F Participantes hombres	2.651	1.55	2.924	1	0.087	14.168	14
G Vivir en pareja	2.313	1.331	3.018	1	0.082	10.102	10
H Sueldo menor a \$10,000	2.081	1.713	1.476	1	0.224	8.016	8
I Confianza (No excelente)	1.925	1.831	1.105	1	0.293	6.853	7
J Estudios no profesionales	1.577	2.097	0.566	1	0.452	4.841	5
K Presión (No excelente)	1.203	1.454	0.684	1	0.408	3.33	3
L Apoyo (No excelente)	-0.036	1.84	0	1	0.985	0.965	1
M Innovación (No excelente)	0.036	1.717	0	1	0.983	1.037	1
N Cohesión (No excelente)	-2.387	2.161	1.221	1	0.269	0.092	0
Constante	-9.11	4.095	4.949	1	0.026	0	0

* $p < 0.05$. Fuente: Hospital de segundo nivel del Estado de México, 2019.

Capítulo V. Discusión y conclusiones

5.1 Discusión

El objetivo principal de la presente investigación, fue analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel de atención. Se trabajó sobre la hipótesis de que el clima organizacional adecuado se relacionaría de forma positiva con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería. Concretamente que a mejor clima organizacional existirá mayor satisfacción laboral en el personal.

Se observó una relación moderada y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral lo que concuerda con lo observado en estudios previos ^{21,48, 50,56, 57,63} si bien los resultados obtenidos en el presente trabajo, coinciden con lo plasmado en estudios donde se hace mención a elementos externos al clima organizacional y más bien relacionados con la falta de recursos humanos e insumos así como aspectos de infraestructura y diseño de las instituciones o directamente con el gerenciamiento que lleva a cabo el/la jefe ^{59, 60, 69, 21}. No obstante, diferimos con lo observado por Zamora quien en su investigación, observó que existía descontento por parte del personal por factores relacionados a la cohesión⁵⁹.

En torno a lo observado sobre la *presión laboral* encontramos similitudes con el trabajo de *Chiang et. al.* Quienes reportan que los trabajadores de unidades de salud de mediana complejidad presentan presión elevada al igual que los participantes del presente estudio³⁷.

Estudios en el continente Americano reportan niveles de satisfacción intermedia o media, a nivel nacional esto es similar tanto en instituciones de segundo como de tercer de tercer nivel de atención^{3, 4, 9, 60,70}. En el presente estudio la mayoría de los participantes se reportó como medianamente satisfecho por lo que asumimos, son resultados similares. Únicamente un estudio en México reportó que sus participantes se reportaron muy satisfechos⁷³. En general estudios previos reportan que la dimensión en que mayor satisfacción se tiene es la de *satisfacción con el trabajo en general*; sin embargo; en el presente trabajo, se observó que la mayor

satisfacción estaba dada en la dimensión de *satisfacción con la remuneración*^{3, 21,}
73.

Los factores reportados como menos satisfactorios son sueldos, falta de promoción y formación, distancia que presenta el lugar de trabajo con el domicilio del trabajador, malas condiciones laborales y el trabajo tras disciplinario. Mientras que en el presente trabajo la dimensión de satisfacción con el ambiente físico de trabajo, fue la que presentó mayor porcentaje de insatisfacción³.

Dentro del análisis exploratorio comparativo del clima organizacional y sus dimensiones por características sociodemográficas de los participantes, destaca como hallazgo, que el personal de nivel auxiliar percibe menor reconocimiento de su labor que personal con mayores estudios como lo son los de nivel técnico y licenciatura.

Así mismo, destaca que en las dimensiones de confianza, apoyo, reconocimiento e innovación, el personal de la jornada acumulada y el turno nocturno percibe mejor clima organizacional que el del turno matutino.

De igual forma en las dimensiones de *confianza y equidad*, quienes perciben un sueldo menor de \$10,000 al mes perciben un clima organizacional mejor que los que gana entre \$10,000 y \$20,000.

Respecto a la dimensión de satisfacción laboral destaca que el personal de jornada acumulada presento mejores puntajes que los de los demás turnos.

5.2 Conclusiones

El objetivo principal y objetivos específicos de la presente investigación fueron alcanzados, ya que para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel de atención se describieron los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería.

- El clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención es considerado por los participantes, predominantemente *bueno*, mientras que la mayoría, se encuentra *medianamente satisfecho*.
- Entre otros elementos se identificaron las relaciones entre las características sociodemográficas con las variables del clima organizacional. En las que destacaron la edad, el sueldo y la antigüedad con dimensiones del clima como lo son la autonomía y la cohesión. Mientras que la equidad e innovación se asociaron de forma inversa respecto de la edad, siendo así más propensos a sentir un clima equitativo e innovador el personal más joven.
- Se determinó que la satisfacción laboral de las enfermeras de una unidad de segundo nivel de atención está directamente relacionada con el tipo de clima organizacional. Razón por la cual se acepta la hipótesis de trabajo la cual en síntesis plantea que: a mejor clima organizacional existe mayor satisfacción laboral en el personal.
- Respecto a la asociación entre las características sociodemográficas con las variables de la satisfacción laboral, destacaron las siguientes: La relación que presenta que a mayor sueldo y mayor satisfacción general con el trabajo tienen los profesionales, así como que a mayor sueldo menor satisfacción con el ambiente laboral se tiene.
- Al mismo tiempo se encontró que la prevalencia con la que un clima organizacional deficiente desarrolla insatisfacción laboral, es alta, de hasta cuatro veces más que con un clima organizacional positivo.
- También se observó que la deficiencia en las siguientes dimensiones del clima organizacional, influye en la insatisfacción laboral. En orden decreciente. Clima no equitativo, clima que no permite la innovación, clima

donde no se percibe confianza, clima donde no se percibe apoyo, clima en donde no se otorga reconocimiento al trabajo de los profesionales y clima donde no se fomenta la autonomía.

5.3 Recomendaciones

Es importante mencionar para esta sección que las recomendaciones en torno a la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral, repercuten directamente en la calidad de la atención sanitaria que se proporciona a los usuarios del sistema de salud. Por lo cual sugerimos las siguientes recomendaciones.

1. Socializar los resultados de la presente investigación con todos los miembros de la unidad hospitalaria donde se recolectó la información.
2. Sintetizar los resultados más relevantes (es decir los valores del clima organizacional asociados a la insatisfacción laboral) y darlos a conocer a los miembros directivos de la unidad hospitalaria.
3. Con la finalidad de explorar elementos y circunstancias no contemplados, se sugiere el desarrollo de una investigación con enfoque fenomenológico dirigido a los profesionales de enfermería operativos.
4. Con la finalidad de conocer el punto de vista de los profesionales que se dedican a funciones administrativas y de gestión del personal de enfermería, se sugiere un estudio cualitativo de carácter exploratorio.
5. Con base en los resultados de la presente investigación, sugerimos crear un programa de mejora con apoyo interdisciplinar (trabajadores sociales, gestores de los servicios de salud, psicólogos organizacionales, etc.) para mejorar el clima organizacional. Particularmente con relevancia en “El clima no equitativo”, “el clima que no permite la innovación” y “el clima donde no se percibe confianza”.
5. Tras la implementación del programa de mejora, sugerimos una constante valoración de la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.

6. Como eje de próximas investigaciones y con la finalidad de sumar importancia al fenómeno de la satisfacción laboral, se sugieren investigaciones sobre la relación entre el la satisfacción laboral y la calidad de la atención: proporcionada, percibida por el paciente y por los familiares.

7. De igual forma y desde un enfoque estrictamente enfermero, sugerimos el desarrollo de investigaciones encaminadas a buscar el tipo de asociación entre la satisfacción, laboral y el cuidado perdido de los pacientes (considerando el modelo teórico de Beatriz Kalisch). Así como de la posible asociación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de eventos adversos entre profesionales de enfermería.

5.4 Implicaciones y limitaciones del estudio.

Haber analizado el tipo de clima organizacional que perciben los profesionales de la salud de una unidad de segundo nivel de atención del estado de México y su relación con su satisfacción laboral, permite un panorama concreto desde el cual se vislumbra una máxima entre los principios de la gestión de recursos humanos y de la calidad de la atención, la cual es: No dar por sentado que todo está bien.

Lo anterior respecto a que si bien, la asociación entre el CO y la SL ha sido ampliamente estudiada, no era así en unidades de segundo nivel de atención en el Estado de México y que en al menos la unidad de salud estudiada, se encontraron varias áreas de oportunidad susceptibles de mejora.

La principal limitante del presente estudio, se encuentra en el tipo de instrumentos utilizados, al ser estos estandarizados proveen de si, un margen de respuesta solicitado (escala tipo Likert) sin embargo, esta misma característica, limita el tipo de respuesta que puede dar el profesional de enfermería. No obstante, es la característica principal del tipo de investigación cuantitativa que aquí se diseñó.

El clima organizacional y la satisfacción laboral vienen dados como “la percepción” que tienen los profesionales sobre estos tópicos, sin embargo, consideramos que podría obtenerse una mayor amplitud de respuesta y conocer aspectos más cercanos a la experiencia de los profesionales desde un enfoque cualitativo.

Referencias bibliográficas

¹Zavala - Ríos, E. Cronobiología y Riesgos de Trabajo. Atizapán de Zaragoza, Estado de México: Estructplan, 21/1/2008.

² Aguirre-Raya D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan [Internet]. Scielo.sld.cu. 2018 [Citado 7 mayo 2018]. Disponible en: <https://bit.ly/2TCGqd7>

³ Del Río-Moro. Satisfacción personal enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas? España: 4to Congreso Nacional Cardiología. Enfermería Cardiovascular, 2001.

⁴ Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Nava-Galán MG, Pérez-López MT, Hernández-Ramírez MG, Matus-Miranda R et. al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. Univ. [revista en la Internet]. 2012 Mar [citado 2018 mayo 19]; 9(1): 7-15. Disponible en: <https://bit.ly/2WwALXY>

⁵ Andrade-Ruiz A, Jiménez-Sánchez J, Regulación de la enfermería por medio de normas oficiales mexicanas. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2013;21(1): 41-46

⁶ Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 para el personal de enfermería. Reconocer su aporte. Considerar sus necesidades. OIT. [sede web]. 2007 [acceso 2018 Mar 25] Disponible en: <https://bit.ly/2HShjI4>

⁷ Ley Federal Del Trabajo Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970 Texto vigente última reforma publicada DOF 30-11-2012. [acceso 2018 Abr 15] Disponible en: <https://bit.ly/1RPMmwY>

⁸ Medina-Juárez LL. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º nivel en Aguascalientes. Universidad Autónoma de San Luis Potosí [Tesis] 2011.

⁹ Cañón-Buitrago SC, Galeano-Martínez G. Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). Archivos de Medicina (Col) [Internet]. 2011; 11(2):114-126. Recuperado de: <https://bit.ly/2TGWOZQ>

¹⁰ Molina-Linde JM, Avalos-Martínez F, Valderrama-Orbegoso LJ, Uribe-Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-

quirúrgico. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2009; XXVII (2):218-225. Recuperado de: <https://bit.ly/2U2esfY>

¹¹ Segredo-Pérez AM. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2013 jun [citado 2018 mayo 10]; 39(2): 385-393. Disponible en: <https://bit.ly/2TEQa6G>

¹² Litwin GH, Stringer RA. Motivation and Organizational Climate, Jr. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

¹³ Dessler G. Organización y administración: enfoque situacional. México: Prentice Hall Interamericana, 1993, p. 181

¹⁴ Peña-Viveros R, Hernández-Hernández DM, Vélez-Moreno AML, García-Sandoval MG, Reyes-Tellez MA, Ureña-Bogarín EL. Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. Salud Publica Mex 2015; 57:528-536.

¹⁵ Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas, 1999.

¹⁶ Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Van der. H, R. Goelzer, B. La higiene ocupacional en América latina: Una guía para su desarrollo. [sede web]. 2001 [acceso 2018 Ene 18] Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehhigiene6-12.pdf?ua=1.

¹⁷ Consejo Internacional de Enfermeras. Entornos de Práctica Favorables: Lugares de Trabajo de Calidad = Atención De Calidad Al Paciente. [sede web] 2007 [acceso 2018 Abr 22] Disponible en: <https://bit.ly/2YvYF7G>

¹⁸ Universidad de Málaga. Análisis económico de la satisfacción laboral. Málaga: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Economía Aplicada 2003; 37.

¹⁹ Zapata-Herrera M, Zapata-Gómez NE. Condiciones de trabajo de las enfermeras y las formas de contratación en Medellín, Colombia. Rev Univ. salud. 2015;17(2): 212 - 223.

²⁰ Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ, Lennart-Lev. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. ISBN: 84-7434-987-7

-
- ²¹ Medina A, Gallegos C, Lara P. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Rev. Adm. Pub. [revista en internet]. 2008 nov]; 42(6): 1213-30. Disponible en: <https://bit.ly/2TLuGVO>
- ²² Alba-Leonel, A., Salcedo-Álvarez, R. A., Zárate-Grajales, R. A., Higuera-Ramírez, F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 16(3), 155-160.
- ²³ 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. [sede web] 2008 Disponible en: <https://bit.ly/2Wr6gCw>
- ²⁴ Charaja-Incacutipa YM, Mamani-Gamarra J. Satisfacción Laboral Y Motivación De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo - Puno - Perú, 2013. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo [Internet]. 2014;5(1):5-13. Disponible en: <https://bit.ly/2FHrFRg>
- ²⁵ Schneider B. (1975). Organizational climates: An essay. Personnel Psychology, 28, 447-479.
- ²⁶ Rousseau DM, (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En: C.I. Cooper e I. Robertson, International Review of Industrial and Organizational Psychology. Wiley, 139-158.
- ²⁷ Schneider B, Reichers AE. (1983). On the etiology of climates. Personnel Psychology, 36, 19-39.
- ²⁸ Koyts DJ, DeCottis TA. Inductive Measures of psychological Climate. Human Relations 1991, 44:265
- ²⁹ Loke EA. The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally.1976.
- ³⁰ Maslow AH. Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos S A; 1991.
- ³¹ Keith D, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo. 10ª ed. México: Mc. Graw Hill Interamericana; 2003.
- ³² Peiró JM. Psicología del trabajo y de las Organizaciones. Colombia: Ed, Universidad Santo Tomas; 2009.

-
- ³³ Robbins SP. Comportamiento Organizacional. 10. ed. México: Pearson Prentice Hall; 2004.
- ³⁴ Balderas ML. Administración de los servicios de enfermería. 5ª ed. México DF: Mc Graw Hill Interamericana; 2005.
- ³⁵ Meliá JL. Cuestionario de satisfacción laboral s21/26. Universidad de Valencia. Línea de investigación psicología de la seguridad 1998.
- ³⁶ Descriptores en Ciencias de la Salud. Satisfacción Laboral. Biblioteca Virtual en Salud. Disponible en: <https://bit.ly/1qlelzg>
- ³⁷ Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias (SAMU). Desarrollo Científ Enferm. 2008; 8(2): 37- 48
- ³⁸ Chiang-Vega MM; Salazar-Botello C, Huerta-Rivera M, Núñez PCP. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, vol. 2, núm. 23, 2008, pp. 66-85
- ³⁹ DeCotiis TA, Koys TJ. The identification and measurement of the dimensions of organizational climate. Cornell University 1980. Pág. 171 – 175.
- ⁴⁰ Jhonson HR. A new conceptualization of organizational climate. Administrative Science perspective. Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1981.
- ⁴¹ Bernal I, Pedraza NA, Sánchez LM. (2015). El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 31 (134), 8-19.
- ⁴² Bustamante M, Hernández J, Yáñez L. (2009). Análisis del clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca. Revista Estudios Seriadados en Gestión de Salud, 5 (11), 20-39.
- ⁴³ Rico-Alcántara J. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras de instituciones del sector público. Universidad Nacional Autónoma de México 2018.
- ⁴⁴ Gamero C. Análisis económico de la satisfacción laboral. tesis de doctorado. Málaga: Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Economía Aplicada 2003.

-
- ⁴⁵ Borges M, Alves M, y Regina P. (2011). Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19(4), 1-10.
- ⁴⁶ Robbins SP, Judge TA. *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición 752 Pearson Educación, México, 2009 Pág. 72-94. Disponible en: <https://bit.ly/235Fv7X>
- ⁴⁷ Chiavenato. *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ª ed. México: Mc Graw-Hill; 2005. Disponible en: <https://bit.ly/2TRIDDc>
- ⁴⁸ Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, Lopez L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit.* [revista en internet]. 2008 ago. [acceso 2018 Abr 02]; 22(5):434-442. Disponible en: <https://bit.ly/2CHyiSZ>
- ⁴⁹ S. Hernández et al. *Metodología de la Investigación* 06 edición. México. 2010. Disponible en: <https://bit.ly/2luXAsa>
- ⁵⁰ Morales-Meza S, Rosales-Barrantes R. Estudio sobre los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción de las enfermeras y enfermeros, categoría 1 del Servicio de Terapia Intensiva del Hospital México. [Tesis de Maestría] Administración de servicios de Salud. Universidad Estatal a Distancia, abril 2002.
- ⁵¹ Zamora CC. Estudio clima organizacional en los Servicios de Radiología y Anatomía Patológica. Hospital México, 2001.
- ⁵² Vera CM, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Enfermería y Post Grados Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud. Vol. 11(2) diciembre 2013.
- ⁵³ Salgado JF. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. *Revista Psicothema*, 8(2), Pág. 329-335. 1996.
- ⁵⁴ Cuadra, A., & Veloso, C. Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*, 2(22), 40-56. (2007).
- ⁵⁵ M. Rojas Russell, L.L. Tirado Gómez R.L. Pacheco Domínguez R. Escamilla Santiago M. López Cervantes. El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México. Un estudio transversal *Nefrología (Madr.)* 2011;31:76-83 | doi: 10.3265/Nefrologia.pre2010.Aug.10482

⁵⁶ Rahimic, Z., (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. *International Business Research*, 6(3), 129-139.

⁵⁷ Marchant L. Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional. Universidad de Viña del Mar. Chile; 2006.

⁵⁸ Concalvo A, Garbuglia S. Clima Laboral: Fundamentos del clima organizacional. Uncuyo Mendoza, 2000.

⁵⁹ García M, Bedoya M. Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle [tesis]. Cali: Universidad del Valle; 1997.

⁶⁰ Fernández LB, Paravic KT. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2003 dic [citado 2018 mayo 20]; 9(2): 57-66. Disponible en: <https://bit.ly/2HYBpJI>

⁶¹ Parada ME, Moreno BR, Mejías MZ, Rivas FA, Rivas FF, Cerrada SJ, Rivas PF. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* [Internet]. 2005;23(1):33-45. Recuperado de: <https://bit.ly/2rNtjug>

⁶² Pavón-León, Patricia, Gogeochea-Trejo, Ma. del Carmen, Blázquez-Morales, Ma. Sobeida L., Blázquez-Domínguez, Carlos R., Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco* [en línea] 2011, 17 (enero - agosto) : [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2018] Disponible en: <https://bit.ly/2YyiQSG>

⁶³ Arias-Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica* 2007; 28 (1) Disponible en: <http://bit.ly/jMzMu4> [Consultado 30 mayo 2010].

⁶⁴ Ponce-Gómez J, Reyes-Morales H, Ponce-Gómez G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. *Rev Enferm IMSS* 2006;14 (2):65-73.

⁶⁵ Gómez-Cardona, J.P., Becerra-de Anda, M.L., Beltrán-Márquez, J.M.G., García-Luévano, B.E., y Gómez-Olmos, M.T. (2012). Satisfacción personal del personal de enfermería del área administrativa. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 20, (1) 5-9.

⁶⁶ Nava-Galán, M.G., Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Pérez-López, M.T., Hernández-Ramírez, M.G., Matus-Miranda, R. y Balseiro-Almario, C.L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién, 18 (1), 16-21.

⁶⁷ Juárez - Adata S. Clima organizacional y satisfacción laboral. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2012; 50 (3): 307-314

⁶⁹ Ley General de Salud. [sede web]. 2010 [acceso 15 de marzo de 2018) Disponible en: <https://bit.ly/2FIGbJH>

⁷⁰ Declaración De Helsinki de la Asociación Médica Mundial Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos (59ª Asamblea General, Seúl, Corea, octubre 2008).

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL ESTADO DE MÉXICO

Se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para cuestionar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme el consentimiento.

1. **Objetivo Del Estudio:** Analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel de atención.
2. **Beneficios Del Estudio:** Aplicar estrategias para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral para el personal operativo de enfermería a fin de mejorar su desempeño en esta institución.
3. **Procedimientos Del Estudio:** En caso de aceptar participar en el estudio se le solicitarán algunos datos sociodemográficos y laborales, así como el llenado de algunas cédulas acerca del clima organizacional y su satisfacción laboral en el hospital donde labora.

4. Aclaraciones

Título del protocolo: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL ESTADO DE MÉXICO.**

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, aun cuando el investigador responsable no se lo solicite, pudiendo informar o no, las razones de su decisión.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- La información obtenida en este estudio será mantenida con estricta confidencialidad por el investigador principal.

5. Firma de Consentimiento Informado

He leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Convento en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante _____

Fecha _____

Firma del investigador _____

Fecha _____

6.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Instrucciones: Favor de responder a cada una de las siguientes preguntas.

Datos Sociodemográficos

1. ¿Cuál es su edad en años cumplidos? _____

2. Sexo

1 Femenino	
2 Masculino	

3. ¿Cuál es su estado civil?

1 Soltero(a)	
2 Casado (a)	
3 Divorciado (a)	
4 Viudo (a)	
5 Unión Libre	

4. Último año de estudio terminado en enfermería.

1 Auxiliar	
2 Técnico	
3 Licenciatura	
4 Pos técnico	
5 Especialidad	
6 Maestría	

II Datos Laborales

5. Tipo de contratación

1 Base	
2 Suplente	

6. Categoría que desempeña actualmente dentro de la institución.

1 Auxiliar	a	b	ninguno
2 General			
3 Especialista			

7. Servicio donde se desempeña actualmente.

1 Medicina Interna	
2 Pediatría	
3 Ginecología	
4 Unidad de cuidados intensivos	
5 Urgencias	
6 Diálisis	
7 Cirugía Ambulatoria	
8 Oncología	
9 Quirófano	
10 CEyE	
11 Consulta de Especialidades	
12 Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	
13 Central de medicamentos	
14 Hemodiálisis	
15 Toco cirugía	

8. Turno

1 Matutino	
2 Vespertino	
3 Nocturno	
4 Jornada acumulada	

9. ¿Cuál es su salario mensual?

\$ _____

10. ¿Cuál es su antigüedad en años cumplidos dentro de la institución?

_____.

**INSTRUMENTO DE MEDIDA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
KOYS & DECOTTIS (1991)**

Instrucciones: Señale con una X la opción que más se acerque a su percepción de clima organizacional.

No	Respuestas Ítems	1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Ni desacuerdo ni de acuerdo	4 = De acuerdo	5 = Muy de acuerdo
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo.					
2	Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo.					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo,					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
6	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros.					
7	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio.					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios bien definidos.					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe dé un mal consejo.					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					

18	En casa, a veces temo escuchar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema de trabajo.					
19	Me siento como si no tuviese un día libre.					
20	Muchos de mis compañeros de la institución sufren de estrés debido a la exigencia de trabajo					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda totalmente.					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer.					
31	Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me alague sin Motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos.					
35	Si mi jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece.					
36	Mi jefe me anima a desarrollar ms propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo en distintas formas.					
38	Mi jefe me anima a mejorar la forma de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.					

INSTRUMENTO DE MEDIDA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Chiang-Vega.

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

No	Respuestas Ítems	1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Ni desacuerdo ni de acuerdo	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
1	Hay buena relación entre los miembros del servicio.					
2	En su servicio hay buena comunicación y espíritu de colaboración y ayuda.					
3	Hay estímulos en su servicio para mejorar su trabajo.					
4	La participación que usted tiene en las decisiones del servicio.					
5	La satisfacción con sus compañeros de servicio.					
6	Atención que se presta a sus sugerencias.					
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo en su servicio, departamento.					
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
9	Libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
10	El apoyo administrativo que usted recibe.					
11	La iluminación de su trabajo.					

12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El espacio que dispone en su lugar de trabajo.					
14	Las condiciones físicas en la cuales usted desarrolla su trabajo.					
15	La temperatura de su lugar de trabajo.					
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.					
18	Las oportunidades que ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las actividades en que usted destaca.					
21	Los objetivos, metas y productividad que debe alcanzar.					
22	La relación que tiene con sus jefes de piso o sección.					
23	El apoyo que recibe de sus superiores de enfermería.					
24	Las oportunidades de formación académica que me ofrece la institución.					
25	Las oportunidades que la institución le ofrece para continuar					

	actualizándose en su área.					
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo.					
27	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución					
28	El grado en que la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
29	Su grado de satisfacción general con esta institución.					
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta.					
31	El tipo Y frecuencia con que es supervisado.					
32	La supervisión que ejercen sobre usted.					
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
34	La forma en que usted es dirigido (a).					
35	El salario que usted recibe					
36	Sus condiciones y prestaciones laborales.					
37	La forma en la que se da la negociación en su instituto sobre aspectos laborales.					

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

Características de la población en la prueba piloto

Para la prueba piloto de los instrumentos de recolección, estos fueron aplicados en una unidad de segundo nivel de atención a 23 profesionales de enfermería.

Los participantes tenían entre 22 y 53 años con *media* de 32.4 años y *desviación estándar* de 7.6. La mayoría de ellos del sexo femenino 19 (83%), referente a su estado civil la mayor parte solteros 17 (74%) y con licenciatura como último grado de estudios 19 (83%). La mayor parte con categoría laboral de *General A* 9 (39%), y del área de *medicina interna* 7 (30%), con una participación similar entre los turnos matutino y vespertino. La mayor parte de ellos percibe un sueldo entre 10,000 y 20,000 pesos, respecto a la antigüedad de los palpitanes el 91% de ellos tiene menos de diez años.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Mujer	19	83%
Hombre	4	17%
Estado civil		
Soltero	17	74%
Casado	3	13%
Divorciado	1	4%
Unión libre	2	9%
Ultimo grado de estudios		
Técnico	2	9%
Licenciatura	19	83%
Postécnico	1	4%
Especialidad	1	4%
Categoría laboral		
Ninguna	4	17%
Auxiliar A	6	26%
Auxiliar B	2	9%
General A	9	39%
Especialista A	2	9%
Servicio en que labora		
Medicina interna	7	30%
Ginecología	3	13%
Urgencias	3	13%
CEyE	3	13%
Servicios con un participante*	7	30%
Turno en que labora		
Matutino	11	48%

Vespertino	12	52%
Sueldo		
Menor a 10,000	6	26%
De 10,001 a 20,000	15	65%
Mayor a 20,000	2	9%
Antigüedad		
0 – 5 años	10	43%
6 – 10 años	11	48%
11 – 15 años	1	3%
16 – 20 años	0	0%
Más de 20 años.	1	3%**

* En 7 servicios solo contestó un profesional de enfermería

** Debido al cálculo porcentual este no alcanza el 100% al sumarse.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

Como criterios para la interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach se consideraron los lineamientos de George y Mallery de 2003.

- Coeficiente alfa > 0.9 Es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 Bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 Aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 Cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 Pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 Inaceptable

Mientras que para la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman Brown se utilizó la siguiente escala:

- Correlación Perfecta $R = 1$
- Correlación Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- Correlación Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- Correlación Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- Correlación Mala $R < 0.5$ ⁶⁷

Acerca de los criterios para evaluar la confiabilidad interna por medio del coeficiente de Guttman se consideró lo propuesto por Herrera en 1998.

- 0.53 o menor = Confiabilidad Nula
- 0.54 – 0.59 = Confiabilidad Baja
- 0.60 – 0.65 = Confiable
- 0.66 – 0.71 = Muy Confiable
- 0.72 – 0.99 = Excelente Confiabilidad
- 1.0 = Confiabilidad Perfecta.

INSTRUMENTO 1. Confiabilidad del Clima Organizacional de Koys y DeCottis.

Se determinó que el instrumento tiene una confiabilidad excelente por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach ya que obtuvo un valor de 0.931.

Se observó que en caso de retirar un ítem del instrumento el valor de coeficiente del Alfa oscilaría entre 0.926 – 0.955. Razón por la cual se consideró no retirar ninguno.

Se aplicó la prueba de confiabilidad por dos mitades con los siguientes resultados:

Se dividió el instrumento en dos partes, la primera con los ítems del 1 al 20, y obtuvo una confiabilidad buena con un coeficiente de 0.803 y la segunda del 21 al 40 con una confiabilidad excelente con un coeficiente de 0.958. Así como una correlación entre mitades por medio del coeficiente de Spearman Brown de 0.801 lo que indicó una correlación buena entre ambas mitades. Finalmente, el coeficiente de Guttman fue de 0.796 lo que indica una excelente consistencia interna.

INSTRUMENTO 2. Confiabilidad de la Satisfacción Laboral.

Se determinó que el instrumento tiene una confiabilidad excelente por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach ya que obtuvo un valor de 0.945.

Se observó que en caso de retirar un ítem del instrumento su valor de coeficiente de Alfa oscilaría entre 0.942 y 0.946 Razón por la cual se consideró no retirar ninguno.

Se aplicó la prueba de confiabilidad por dos mitades con los siguientes resultados:

Se dividió el instrumento en dos partes, la primera con los ítems del 1 al 19, y obtuvo una confiabilidad buena con un coeficiente de 0.874 y la segunda del 20 al 37 con una confiabilidad excelente con un coeficiente de 0.940. Así como una correlación entre mitades por medio del coeficiente de Spearman Brown de 0.827 lo que indicó una correlación buena entre ambas mitades. Finalmente, el coeficiente de Guttman fue de 0.818 lo que indica una excelente consistencia interna.