



PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL RESPECTO A LOS FACTORES ESTRUCTURALES EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA EN EL ESTADO DE HIDALGO

Área de investigación: Administración de recursos humanos

Yessica García Hernández

Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo
México
yessh2003@hotmail.com

Jessica Mendoza Moheno

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
México
jessicamendoza@hotmail.com

Griselda Gutiérrez Fragoso

Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo
México
ggutierrf@yahoo.com.mx

XXII
CONGRESO INTERNACIONAL DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN
E INFORMÁTICA

PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL RESPECTO A LOS FACTORES ESTRUCTURALES EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA EN EL ESTADO DE HIDALGO



Resumen

El objetivo de la investigación fue evaluar la percepción del clima laboral en una institución de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante la *ECL*, con la finalidad de identificar las diferencias respecto a los factores estructurales. Se aplicó el instrumento denominado *ECL* (Encuesta de Clima Laboral) a una muestra de 152 colaboradores. Los resultados indican que la percepción del clima laboral se representa de acuerdo a lo siguiente: 30.9% tiene una percepción negativa, 49.3% percibe un nivel neutral y 19.7% define como positivo el ambiente de trabajo. Como parte de la evaluación, se consideraron nueve dimensiones que de acuerdo a los resultados de las puntuaciones medias se presentan en el siguiente orden: trabajo personal, orgullo de pertenencia, supervisión, ambiente físico y cultural, trabajo en equipo, administración, comunicación, capacitación y desarrollo y finalmente, promoción y carrera. En cuanto a los factores estructurales, se define que en este estudio el turno y el área funcional influyen significativamente en la percepción media del clima laboral, en cambio la variable de antigüedad en el trabajo, no presenta diferencias significativas.

Palabras clave: Clima laboral, factores estructurales, instituciones de salud

Abstract

The aim of this research was to evaluate the perception of the organizational climate in a public health center in the state of Hidalgo, through the *ECL*, in order to identify the differences regarding the structural factors. The survey called *ECL* (Labor Climate Survey) was applied to a sample of 152 employees. The results show that the perception of the organizational climate is represented according to the following: 30.9% has a negative perception, 49.3% perceives a neutral level and 19.7% defines the working environment as positive. As part of the evaluation, we considered nine dimensions that according to the results of the average scores are presented in the following order: personal work, pride of belonging, supervision, physical and cultural environment, teamwork, administration, communication, training and development and finally, promotion and career. Regarding structural factors, it is defined that in this study shift and functional area significantly influence the average perception of



Organizational Climate, while the variable seniority in the work, does not present significant differences.

Keywords: Organizational climate, structural factors, health centers

Introducción

Con la finalidad de comprender los diferentes problemas que se presentan a través del tiempo existen diversas corrientes epistemológicas que abordan los fenómenos con posiciones divergentes; sin embargo, a pesar de las posturas, éstas buscan encontrar solución a las problemáticas y generar nuevos conocimientos. Es así, como a través del tiempo, se ha definido que las empresas, instituciones u organizaciones, son consideradas como objeto de estudio. En este sentido Pérez y Guzmán (2015) indican que los estudios organizacionales se consideran como parte de las ciencias sociales, debido a que la sociedad no es ajena a dicha estructura, además afirman que la importancia de seguir estudiándolas radica en que las empresas se mantienen en constante cambio, de igual manera, se destaca que, en las organizaciones, se definen factores estructurales que permiten el funcionamiento y operación de las mismas. Es así, como uno de los temas de estudio que ha tomado gran relevancia en el área empresarial es el clima laboral, clima organizacional o ambiente de trabajo, considerando el hecho de que sirve como una estrategia para generar mejores condiciones para el activo más importante con el que cuentan las organizaciones, el factor humano.

El clima organizacional puede estudiarse principalmente desde tres enfoques: el estructural, el SAD (selección-atracción-desgaste) y el interaccionista simbólico (Schneider y Reichers, 1983). En tal sentido, para el presente estudio, el Clima Laboral se considera como una variable de estudio desde el enfoque de la escuela funcionalista (estructuralista), que considera que el comportamiento de los individuos se afecta por el entorno que los rodea, ocasionando que la conducta del personal se vea influenciado por las percepciones que tienen respecto a su área de trabajo, las relaciones con sus compañeros y jefes, en general, la percepción de toda la institución a la cual pertenecen (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015).

Un aspecto fundamental que destaca la necesidad de estudiar el clima organizacional en el sector salud, es que puede constituir una de las herramientas estratégicas que contribuyan al mejoramiento continuo, debido a que a través de su análisis se podrán identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores y con ello, la calidad del servicio a los usuarios; asimismo, el clima laboral tiene impacto sobre aspectos como: la motivación, el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la calidad del trabajo (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006; Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015).



Referente al tipo de institución considerada en el estudio, es importante mencionar que la propia naturaleza y complejidad de la prestación del servicio de salud es evidente, por todo lo que implica, desde el nivel de especialización, los turnos, la demanda de servicio, la falta de recursos, el estrés al que se enfrenta el personal, entre otros; por lo cual, específicamente en el sector salud, el estudio del clima laboral es fundamental para que las instituciones médicas tengan oportunidad de identificar los factores que puede influir de manera positiva o negativa, en el rendimiento de las personas, a fin de mejorar en beneficio del servicio de atención que se otorga a los pacientes (Segredo, 2013).



El problema de la institución razón de estudio consiste en que no se ha realizado la evaluación del clima organizacional, debido a que el área de Recursos Humanos, básicamente se enfoca en el desarrollo de actividades operativas, no considerando el trabajo orientado a la gestión del personal, a través del desarrollo de procesos efectivos que fortalezcan a la institución como es el desarrollo de un clima laboral positivo, en el cual los colaboradores se sientan mejor y por consecuencia se brinde una atención de calidad.

La principal motivación del trabajo se define en que las instituciones de salud, desempeñan un papel fundamental, debido a que los usuarios se encuentran en una situación de vulnerabilidad al momento de recurrir al servicio, por lo que es indispensable que los directivos generen las condiciones que fortalezcan el ambiente de trabajo y por consecuencia la calidad en los servicios de salud.

La importancia de la investigación se centra en el hecho de que actualmente, el factor humano es un recurso primordial, por lo que considerando el tipo de actividad que desempeña el personal y el objetivo de la institución para cumplir con la misión y alcanzar la visión hospitalaria, los colaboradores están expuestos al desarrollo de problemas de salud como el estrés; por lo expuesto anteriormente, es indispensable que la dirección del hospital realice diagnósticos de forma periódica, con la intención de contar con un sistema de información que permita el desarrollo de estrategias encaminadas hacia la gestión de un clima laboral positivo, tomando como referente los factores estructurales (área, turno y antigüedad en el trabajo) que pueden impactar en la percepción, debido a que al generar mejores condiciones de ambiente para el personal que pasa gran parte de su tiempo en el mismo, así como desarrollar una ventaja competitiva que permita el crecimiento de la institución.

El documento se estructura de la siguiente manera: primero se presenta la revisión de la literatura que incluye el origen, concepto, importancia, dimensiones y antecedentes del clima laboral. La segunda parte, considera la estadística descriptiva de las variables individuales y estructurales, así como las puntuaciones medias por dimensión y el tipo de clima laboral, después se muestra la contrastación de hipótesis y finalmente, las conclusiones.



Revisión de la literatura

Origen y conceptos del Clima Laboral

Hernández y Rodríguez (2006) señalan que no es sorprendente que los investigadores de las ciencias sociales y del comportamiento le hayan prestado creciente atención a conceptos como el clima laboral, que ha pasado a ser un tema de estudio bastante afianzado en los últimos años. Dentro del tópico, se encierra una serie de fenómenos organizacionales que hacen referencia, tanto a los individuos, como a la situación en que desarrollan su actividad. Actualmente, existen numerosas conceptualizaciones del clima organizacional o laboral, con diferentes contextos y perspectivas, el origen del estudio del tema, surge con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes proponen que el comportamiento de los individuos en el trabajo no solamente depende de sus características personales, sino también del clima laboral y los componentes organizacionales.

Una de las primeras aportaciones fue expuesta por Schneider en 1975, quien estableció que el clima organizacional es un atributo del individuo, por lo tanto, es una percepción que se realiza del ambiente (Bustamante, Hernández y Yañez, 2009). Por otro lado, Brunet (1987) establece que el clima organizacional está relacionado con variables del medio, tales como: el tamaño y la estructura de las organizaciones, así como la administración de recursos humanos, que son factores exteriores al trabajador. Años más tarde, Robbins y Coulter (2014) establecen que el clima es el reflejo de cómo las organizaciones en su conjunto difieren unas de otras en cuanto a las conductas que en ellas se observan, las diferencias son determinadas por procedimientos operativos estándar, la estructura de la organización y otras pautas de conducta tácitas.

En la misma línea, Lamoyi (2007) menciona que Hall en 1996 estableció que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral de percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales. Recientemente, Hernández-Sampieri, Méndez-Valencia y Contreras-Soto (2014) indican que el clima organizacional está fundamentado en percepciones colectivas del personal con respecto a variables de la organización (como la estructura, las políticas y las prácticas administrativas) y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización (comunicación, liderazgo, ejercicio de la jerarquía, etcétera).

Es así como con los conceptos anteriores e identificando los puntos de coincidencia entre los autores, se puede definir que el clima laboral, es la percepción que tienen los colaboradores de su lugar de trabajo, la cual tiene que ver con los factores estructurales que se determinan en la organización.



Importancia del Clima Laboral

La importancia del clima laboral como proceso organizacional en las empresas e instituciones, se enfatiza en que diversos autores han concluido que el tema es parte de una ventaja competitiva que sin duda puede impactar en los resultados. Al respecto, Durán (2003) realizó diversas investigaciones concluyendo que uno de los rasgos comunes de las mejores empresas para trabajar, es el clima organizacional, el cual se caracteriza por tener buenos canales de comunicación, la promoción de valores y la preocupación por el desarrollo del personal.



Un año después, Ríos (2004) destaca que las organizaciones que busquen desarrollar procesos creativos e innovadores, que les permitan generar ventajas competitivas, deben proporcionar a sus colaboradores ambientes de trabajo favorables. Por su parte, Priante (2003) argumenta que Goncalves en 1997 destaca que la importancia de realizar un estudio de clima organizacional, se centra, en el conocimiento que se generará al obtener información y retroalimentación, sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, con el propósito de introducir cambios planeados en los aspectos que sea necesario corregir, pues el tipo de clima organizacional que se genere influirá en el comportamiento de los individuos y por ende, en el desempeño de la organización, por lo cual es labor de los directivos generar las condiciones adecuadas para que los trabajadores se desempeñen en un ambiente positivo que permita que la organización sea competitiva.



Al respecto, González y Parera (2005) establecen que el clima emerge de los métodos y estilos de dirección, los sistemas de estimulación, reconocimiento, control y supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, entre otros; y la manera como son percibidos por los trabajadores. De igual forma se define que los ejecutivos han tenido acceso a tres recursos: la información, el capital y las personas, anteriormente sólo se daba importancia a la información y capital, no considerando a las personas. Actualmente, se considera que los directivos más exitosos, son quienes saben generar un buen clima organizacional que promueve la gestión del recurso humano (Goleman, Boyatzi y Mc Kee, 2005). De acuerdo con Mujica y Pérez (2007), la importancia que tiene el clima organizacional se basa en la gestión del mismo, además de que constituye un compromiso y una responsabilidad para los directivos, lo cual influirá en la obtención de resultados, tanto para el trabajador como para la organización. Por último, para Umaña (2007) es fundamental destacar que, en el último lustro, los estudios de clima organizacional han arrojado resultados negativos, lo cual se ha visto como una oportunidad para mejorar, dejando atrás la actitud defensiva o de indiferencia por parte de los directivos para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo. Derivado de los aspectos descritos anteriormente, es evidente que el estudio del clima organizacional es un proceso clave en la gestión del factor humano, las aportaciones realizadas sobre el tema reflejan que es una herramienta importante que los directivos de las organizaciones deben de trabajar, ya que



tiene una influencia directa en el desempeño del activo humano, que es el que dará la ventaja competitiva a las organizaciones.

Dimensiones del Clima Laboral

Las dimensiones del clima organizacional, son las características que influyen en el comportamiento de los integrantes de una organización, pueden identificarse y ser medidas, con el propósito de obtener información acerca de cómo influyen en el ambiente laboral y para realizar la medición, es importante definir las dimensiones que se requieren conocer y considerar que aun realizando la medición integral, equivale a la medida de las dimensiones de los climas reunidos en todos los departamentos.



En este sentido, Acosta y Venegas (2010) señalan que en 2004 Sánchez y García definieron que existen dos aspectos fundamentales para analizar las dimensiones del clima organizacional: la multidimensionalidad que se refiere a que el clima se compone de diversos aspectos, y ninguno de ellos absorbe totalmente el concepto, sus efectos o consecuencias, pues es resultado de una interacción de dichos elementos; mientras que la sectorialidad que implica el concepto de globalidad que tiene el clima, debido a que aunque es propio de una organización, dentro de la misma existe un determinado clima en cada área o departamento de la organización.

Existe una amplia literatura respecto a las dimensiones del Clima Organizacional, Brunet (1987) señala que a lo largo de la historia diversos investigadores han realizado sus aportaciones al respecto (Halpin y Crofts, 1963; Likert 1967; Litwin y Stringer, 1968; Valenzuela, 2004). A continuación, se presenta el Cuadro 1, en el cual se muestran las dimensiones propuestas por cada autor.



Cuadro 1
Dimensiones del Clima Laboral

Halpin y Crofts (1963)	Litwin y Stringer (1968)	Valenzuela (2004)
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Obstáculos • Intimidad • Espíritu • Actitud distante • Importancia de la producción. • Confianza • Consideración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Responsabilidad individual. • Remuneración • Riesgo y toma de decisiones. • Apoyo. • Tolerancia al conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trabajo personal <input type="checkbox"/> Supervisión. <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo y relaciones con los compañeros de trabajo. <input type="checkbox"/> Administración. <input type="checkbox"/> Comunicación. <input type="checkbox"/> Ambiente físico y cultural. <input type="checkbox"/> Capacitación y desarrollo. <input type="checkbox"/> Promoción y carrera. <input type="checkbox"/> Sueldos y prestaciones <input type="checkbox"/> Orgullo de pertenencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de Brunet (1987)

Antecedentes del Clima Laboral en hospitales

La presente investigación se desarrolla en una institución de salud pública, por lo que a continuación, se mencionan algunos antecedentes de estudios similares, tal como el desarrollado por Arce, Martínez y Sánchez (1994), quienes estudiaron el clima laboral en los empleados de un centro de Atención Primaria (personal médico, de enfermería y no sanitario), en Madrid. La investigación se realizó aplicando la encuesta WES (Escala de clima social en el trabajo) a una muestra de 350 trabajadores, que evalúa tres dimensiones: relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio, la conclusión fue que el clima organizacional se clasificó como positivo.

Por su parte, Bustamante, Hernández y Yáñez (2009) analizaron el clima organizacional en una muestra de 308 empleados del Hospital Regional de Talca, con el propósito de identificar las variables representativas del clima organizacional. De las 15 dimensiones que midieron, la que tuvo mayor valor estándar fue oportunidad de desarrollo, mientras que las dimensiones que presentaron mayor dificultad fueron: apoyo, comunicación y calidez.

Asimismo, Cárdenas, Arciniegas y Barrera (2009) realizaron una investigación para evaluar el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, en el Hospital de Yopal, Colombia. El diseño experimental fue con dos grupos independientes: uno experimental y uno de control, con una muestra aleatoria de 110 trabajadores. Se aplicó la prueba que evalúa siete dimensiones: estilo de dirección, crecimiento personal, modelo de gestión, nivel de trabajo, relaciones



interpersonales, comunicación organizacional e imagen corporativa. La percepción del clima se calificó como aceptable.

El mismo año, Aldana, Hernández, Aguirre y Hernández (2009) investigaron el clima organizacional en un hospital general de zona del Puerto de Veracruz, aplicaron el instrumento CORG-2006 a 166 empleados, el cual se basa en la teoría del clima organizacional y evalúa siete dimensiones y catorce factores. Los resultados mostraron que el clima organizacional es regular y la dimensión método de mando es la que predomina.



Años después, Del Rio, Munares y Montalvo (2013) investigaron la percepción del clima organizacional en un Hospital General de Ica, en Perú, a 178 trabajadores seleccionados de manera aleatoria, se valoró el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Los resultados demostraron que, en las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo un clima saludable.

A partir de la revisión de la literatura, se considera que los factores estructurales pueden influir en la percepción del clima laboral, por lo que a continuación se plantean las siguientes hipótesis.

H1. Existen diferencias significativas en la percepción media del clima laboral respecto al turno en que laboran los colaboradores.

H2. Existen diferencias significativas en la percepción del clima laboral respecto a la antigüedad que tienen laborando en la institución.

H3. Existen diferencias significativas en la percepción del clima laboral respecto al área funcional en que se desempeñan los colaboradores.

Metodología

El objetivo de la presente investigación consiste en: evaluar la percepción del clima laboral en una institución de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante la *ECL*, con la finalidad de identificar las diferencias respecto a los factores estructurales.

La investigación es de tipo cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, de corte transversal. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la adaptación del cuestionario *ECL*, que tiene como propósito evaluar la percepción del clima laboral a través de diez dimensiones: trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo y relaciones con los compañeros, administración, comunicación, ambiente físico y cultural; sueldos y prestaciones; capacitación y desarrollo; promoción y carrera, así como orgullo de pertenencia (Valenzuela, 2004).



El instrumento se estructuró de tres apartados: el primero, evaluó variables individuales como: género, edad, estado civil, escolaridad. La segunda sección consta de los factores estructurales: turno, área funcional y antigüedad en el trabajo. Finalmente, el tercer apartado incluye 72 ítems, ya que por decisión de la institución no se consideró la dimensión de sueldos y prestaciones, por lo que finalmente se evaluaron nueve dimensiones, mediante preguntas de respuesta cerrada, con cinco opciones de acuerdo a la escala de Likert (1= Muy en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Neutral, 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo).



En cuanto a la recolección de datos, debido al tipo de estudio para obtener la información sobre las variables, la principal fuente de información fue la encuesta. Se realizó el cálculo de la muestra estadística, considerando una población de 252 colaboradores y con un error de 5% y éxito de 95%, así como un valor de $z= 1.96$, obteniendo un resultado de 152 personas, que fueron seleccionadas aleatoriamente por área e invitadas a responder la encuesta en la propia institución.

Posteriormente, la información se integró en una base de datos en Excel y se procesó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22. De acuerdo a las hipótesis del estudio, se aplicó la prueba estadística de análisis de varianza factorial (ANOVA) para identificar las diferencias en la percepción media del clima laboral respecto a los factores estructurales (área funcional, turno y antigüedad en el trabajo).

Referente al tipo de estudio, se define que, con el alcance descriptivo, se pretende especificar las características específicas de los colaboradores participantes en el estudio, también se define como un estudio explicativo, debido a que aplica la prueba estadística paramétrica de análisis de varianza factorial (ANOVA). Posteriormente, en el mismo programa se realizó la recodificación de variables con la intención de clasificar el clima laboral en negativo (1.1 a 2.9) neutral (3.0 a 3.9) y positivo (4.0 a 5.0), tal como lo indica el instrumento de ECL, aplicado durante el presente estudio.

Resultados

Como parte del análisis descriptivo, los resultados correspondientes a las variables individuales definidas como las características propias del personal que forma parte de la institución, se define que respecto al género predominan las mujeres con 65.1% mientras que solo el 34.9% lo representan los hombres. Las edades de los encuestados, se presentaron en el siguiente orden: el mayor número, lo representó el rango de entre 31 y 40 años (55.9%); de 41 a 50 años (17.8%); de 21 a 30 años (16.4%); 51 años o más (7.9%); y finalmente, el de menor porcentaje, fue de menos de 20 años con 2.0%. Con relación al grado de escolaridad, los resultados se presentaron en el siguiente orden: el mayor porcentaje tiene nivel licenciatura con el 32.9%, especialidad y carrera técnica



con 21.1% en ambos niveles, secundaria y preparatoria con 9.2% y el nivel bachillerato con 3.9%, finalmente, los pasantes que representan el 2.6%.

La segunda parte del análisis, considera las variables estructurales que básicamente son definidas por la empresa, con la intención de que se desarrolle el proceso de operación de la misma. Respecto al turno, los resultados se presentan en el siguiente orden: 35.5% labora en el matutino, 17.1% en el extradiurno, 14.5% en el vespertino, 13.2% en la Velada B, 11.8% en la Velada A, 7.2% en el Extra Nocturno y finalmente, el 0.7% en el mixto. En cuanto a la antigüedad el 68.4% manifestó un período de entre 7 y 9 años, el 11.2% de 4 a 6 años, al igual que un 11.2% manifestó tener laborando de 1 a 3 años y finalmente, el 9.2% indicó tener menos de un año trabajando. Finalmente, la variable estructural del área, muestra que la mayor cantidad de personal se desempeña en enfermería con 33.7%, en cambio, el menor porcentaje con 0.7% labora en las áreas de Dirección, Dental, Calidad Hospitalaria, Enseñanza e Investigación, Farmacia, Medicina Interna, Puesto de Sangrado, Subdirección Administrativa, Subdirección Médica y Urgenciología.



Igualmente, se realizó el análisis de las puntuaciones medias de cada dimensión del clima laboral, tal como se muestra en la Tabla 1 y la Gráfica 1, que indican se presentaron en el siguiente orden: trabajo personal (4.1957), orgullo de pertenencia (3.7344), supervisión (3.6176), ambiente físico y cultural (3.2952), trabajo en equipo (3.2928), administración (3.2854), comunicación (3.0107), capacitación y desarrollo (2.8849) y finalmente promoción y carrera (2.6727), por lo que la mayor puntuación, es en trabajo personal y el menor puntaje es promoción y carrera, mientras que de manera general el clima laboral es de 3.3321, definido como neutral.



Los datos descritos indican que la percepción de la dimensión de trabajo personal resulta positiva, mientras que, en capacitación y desarrollo, así como promoción y carrera, la percepción es negativa; en las seis dimensiones restantes resulta neutral, es decir, no se percibe ni como negativo ni como positivo, de acuerdo con la escala de Likert que se manejó para la tabulación de la información, lo que indica la importancia de establecer estrategias a fin de lograr que el personal perciba un ambiente laboral positivo que lo motive a desempeñar su trabajo de la mejor manera.

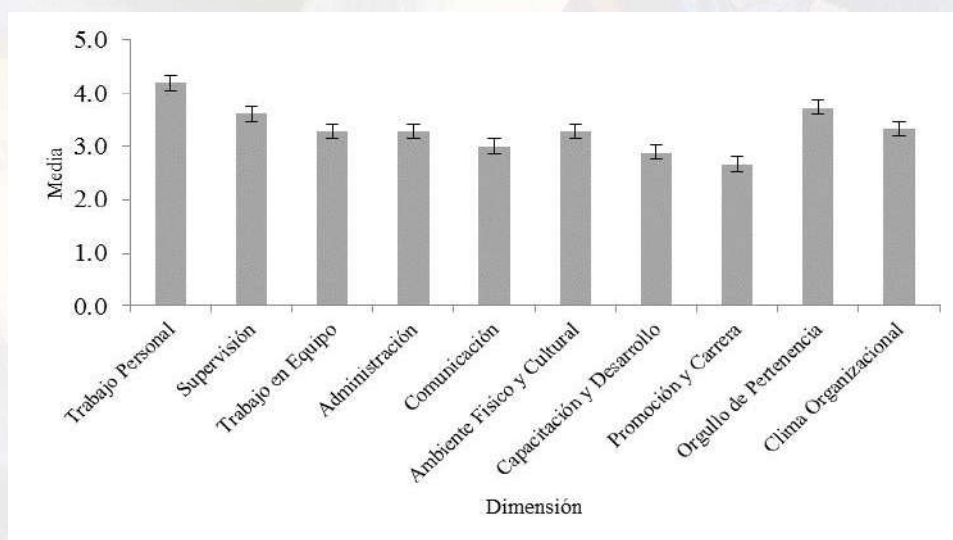
Por otra parte, se presenta el número de encuestas aplicadas para la medición de cada una de las dimensiones y el puntaje mínimo y máximo que se obtuvo, los datos se presentaron de la siguiente manera: en supervisión, ambiente físico y cultural, trabajo en equipo, administración, comunicación, capacitación y desarrollo, así como promoción y carrera, el mínimo fue de 1.00 y el máximo de 5.00; en orgullo de pertenencia, el puntaje mínimo de 1.38 y el máximo de 5.00; en trabajo personal el mínimo de 1.88 y el máximo de 5.00.



Tabla 1
Puntuaciones medias de las dimensiones del clima laboral

Dimensión	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Trabajo Personal	152	1.88	5.00	4.1957	0.6092
Supervisión	152	1.00	5.00	3.6176	0.9682
Trabajo en Equipo	152	1.00	5.00	3.2928	0.8425
Administración	152	1.00	5.00	3.2854	0.8415
Comunicación	152	1.00	5.00	3.0107	0.9496
Ambiente Físico y Cultural	152	1.00	5.00	3.2952	0.8078
Capacitación y Desarrollo	152	1.00	5.00	2.8849	1.0118
Promoción y Carrera	152	1.00	5.00	2.6727	0.9596
Orgullo de Pertenencia	152	1.38	5.00	3.7344	0.8315
Clima Organizacional	152	1.74	5.00	3.3321	0.6640

Gráfica 1
Puntuaciones medias de las dimensiones del clima laboral



A continuación, en la Tabla 2 y Gráfica 2, se muestra el indicador de clima laboral, con los resultados de acuerdo al tipo, los cuales fueron obtenidos en la encuesta aplicada al personal. Se puede identificar que el 49.3% manifiesta una percepción neutral, el 30.9% percibe un ambiente de trabajo negativo y en menor proporción el 19.7% define un clima de trabajo positivo.

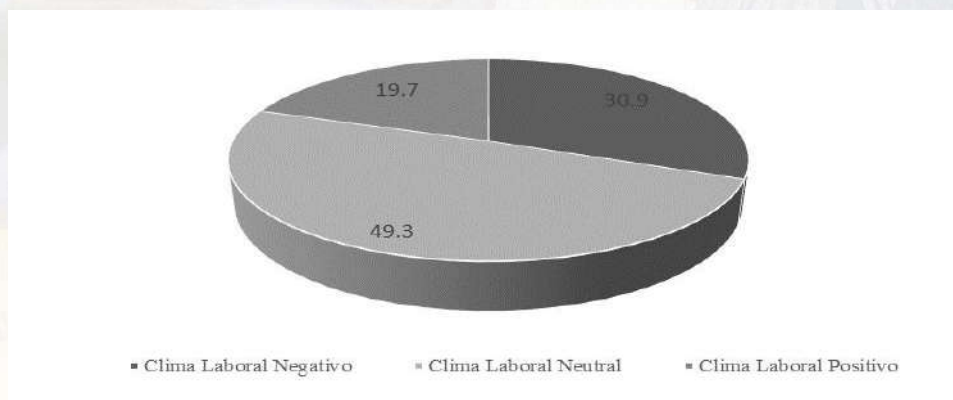


Tabla 2
Tipo de clima laboral

Tipo de Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	47	30.9
Neutral	75	49.3
Positivo	30	19.7
Total	152	100.0



Gráfica 2
Tipos de clima laboral



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración



En relación a la hipótesis 1, en la Tabla 3 y Gráfica 3, se presentan las puntuaciones medias del clima laboral. Los resultados indican diferencias significativas ($p=0.0006$) de 1.3118* entre el grupo del turno mixto y la velada B, siendo más alta la percepción del primer turno y la más baja la del segundo. Asimismo, existen diferencias significativas entre el grupo del turno mixto de 0.6952* con el matutino, de 1.0505 con el vespertino, 1.2786 con la velada A, 0.8798 con el extra diurno, 1.1882 con el extra nocturno, siendo el turno mixto el que presenta la percepción media más alta con 4.2917. El valor del estadístico de prueba, $F=4.235$ y el nivel de significación de 0.0006 permite aceptar la hipótesis, indicando que el turno en que labora el personal impacta de forma significativa en la percepción media del clima laboral. Los resultados se pueden deber a que en función del turno en el cual se desempeñan los colaboradores, es la carga de trabajo, sin embargo, es importante considerar que debido a la función social y objetivos de la institución, se demanda la existencia de estos turnos para operar y poder ofrecer el servicio de salud. De igual forma, es necesario considerar que la diferencia en el horario laboral puede afectar la productividad, debido a que el trabajador es un ser humano con ciertas necesidades fisiológicas.

Tabla 3
Anova de un factor del clima laboral respecto al turno

Turno	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	F	Sig
Vespertino	22	3.2412	0.76937	0.16403		
Mixto	1	4.2917				
Velada A	18	3.0131	0.60728	0.14314	4.2354	0.0006
Velada B	20	2.9799	0.56039	0.12531		
Extra Diurno (ED)	26	3.4119	0.64072	0.12566		
Extra Nocturno (EN)	11	3.1035	0.46379	0.13984		



Gráfica 3
Anova de un factor del clima laboral respecto al turno



Respecto a la hipótesis 2, en la Tabla 4 y Gráfica 4, se presentan las puntuaciones medias del clima laboral. Los resultados indican diferencias significativas ($p=0.0439$) de 2.1944* entre el área funcional de Enseñanza e Investigación y Dental, siendo más alta la percepción de la primera y la más baja la de la segunda. Asimismo, existen diferencias significativas entre el grupo de Enseñanza e Investigación de 1.9826* con Anestesiología, de 1.1527 Archivo Clínico, 1.7986 Caja, 1.7222 Calidad Hospitalaria, 1.2847 Camilleros, 1.8583 Choferes, 1.7291 Cirugía General, 1.9027 Cocina, 0.7777 Dirección, 1.873 Enfermería, 1.6666 Farmacia, 1.7743 Ginecología, 1.4805 Laboratorio, 1.7847 Mantenimiento, 0.9027 Medicina Interna, 1.5752 Medicina General, 1.6064 con el Modulo de Seguro Popular, 1.2013 Pediatría, 0.7361 Puesto de Sangrado, 0.7083 Radiología, 0.4111 Recepción, 2.0416 Recursos Financieros, 0.9305 Recursos Humanos, 0.8333 Recursos Materiales, 1.1022 Servicios, 1.3611 la Subdirección Administrativa, 0.7361 la Subdirección Médica, 1.2256

Trabajo Social, 1.7708 Traumatología, 1.7638 Urgenciología. El valor del estadístico de prueba, $F=1.5730$ y el nivel de significación de 0.0439 permite aceptar la hipótesis, por lo que el área funcional en que se desempeña el personal encuestado impacta de forma significativa en la percepción media del clima laboral. Los resultados, se pueden deber a que la dirección de las organizaciones, define la estructura organizacional requerida para operar, en este caso se observa que predominan las áreas funcionales que se enfocan en la función sustantiva, definida como la prestación del servicio de salud, por lo tanto las funciones y responsabilidades, así como la carga de trabajo estará en función de éstas, cumpliéndose de esta manera con los criterios de sectorialidad, debido a que en cada área funcional se percibe un diferente clima laboral diferente.



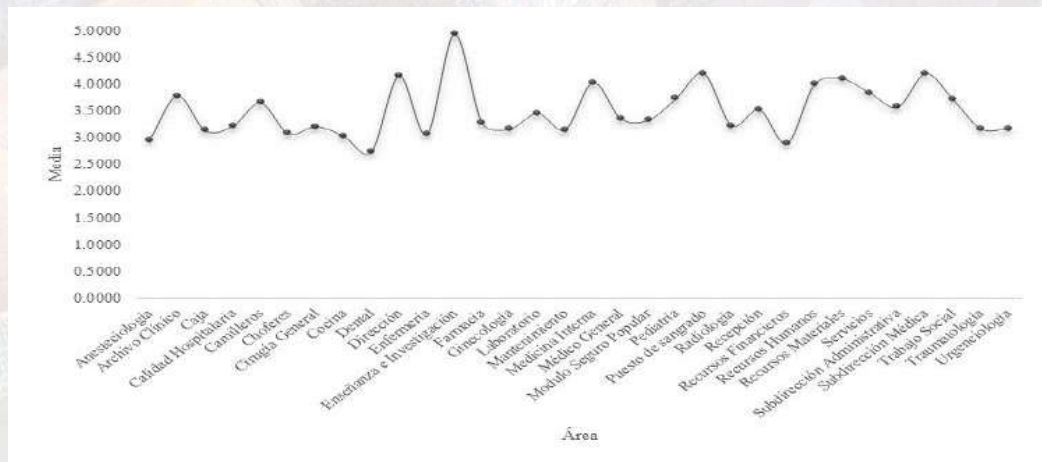
Tabla 4
Anova de un factor del clima laboral respecto al área funcional

Área	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	F	Sig
Anestesiología	4	2.9618	0.1998	0.0999		
Archivo Clínico	4	3.7917	0.7421	0.3710		
Caja	2	3.1458	0.1866	0.1319		
Calidad Hospitalaria	1	3.2222				
Camilleros	4	3.6597	0.5995	0.2997		
Choferes	5	3.0861	0.5691	0.2545		
Cirugía General	2	3.2153	1.0508	0.7431		
Cocina	6	3.0417	0.2650	0.1082		
Dental	1	2.7500				
Dirección	1	4.1667				
Enfermería	51	3.0714				
Enseñanza e Investigación	1	4.9444	0.6482	0.0908		
Farmacia	1	3.2778				
Ginecología	4	3.1701				
Laboratorio	5	3.4639	0.7463	0.3731		
Mantenimiento	4	3.1597	0.3374	0.1509		
Medicina Interna	1	4.0417	0.2649	0.1324		
					1.5730	0.0439
Médico General	12	3.3692	0.6414	0.1852		
Modulo Seguro Popular	3	3.3380	0.1850	0.1068		
Pediatría	4	3.7431	0.4460	0.2230		
Puesto de sangrado	1	4.2083				
Radiología	4	3.2361	0.1789	0.0895		
Recepción	5	3.5333	0.9781	0.4374		
Recursos Financieros	2	2.9028	0.2357	0.1667		
Recursos Humanos	2	4.0139	0.2946	0.2083		
Recursos Materiales	2	4.1111	0.1571	0.1111		
Servicios	11	3.8422	0.6930	0.2089		
Subdirección Administrativa	1	3.5833				
Subdirección Médica	1	4.2083				
Trabajo Social	4	3.7188	1.1252	0.5626		
Traumatología	2	3.1736	0.6973	0.4931		
<u>Urgenciología</u>	<u>1</u>	<u>3.1806</u>				



Gráfica 4

Anova de un factor del clima laboral respecto al área funcional.



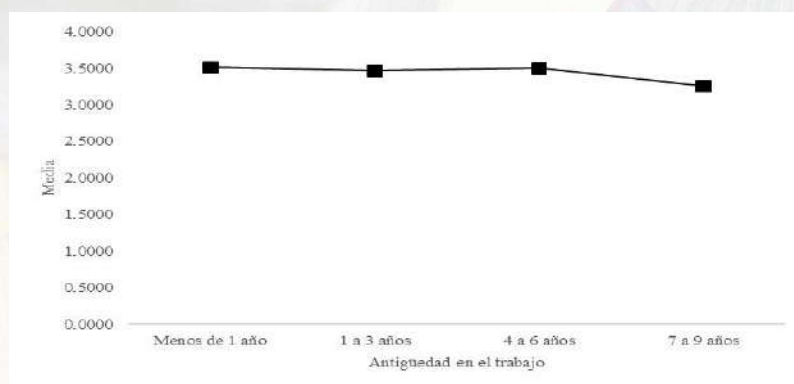
Por último, respecto a la hipótesis 3, en la Tabla 5 y Gráfica 5, se muestran las puntuaciones medias del clima laboral respecto a la antigüedad que tiene el personal laborando en la institución. Los resultados indican un resultado de significación de ($p=0.2457$) de 1.3983* entre el grupo que tiene laborando menos de un año y los que tienen en promedio de 7 a 9 años, siendo más alta la percepción del primer grupo y la más baja la del segundo. Asimismo, existen diferencias significativas entre el grupo que tiene una antigüedad de menos de un año de 0.0444* con el de 1 a 3 años, de 0.0060 con el de 4 a 6 años y 0.2530 con el de 7 a 9 años. El valor del estadístico de prueba, $F=1.3983$ y el nivel de significación de 0.2457 permite rechazar la hipótesis, indicando que el tiempo de antigüedad que tiene el personal laborando en la empresa no impacta significativamente en la percepción media del clima laboral. Los resultados se pueden deber, a que como tal las políticas de promoción y de relaciones laborales o contractuales son definidas por la organización, existe cierta parte que puede ser decidida por el colaborador que decide su permanencia o salida de la institución.

Tabla 5
Anova de un factor del clima laboral respecto a la antigüedad en el trabajo

Antigüedad en el trabajo	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	F	Sig.
Menos de 1 año	14	3.5109	0.47692	0.12746		
1 a 3 años	17	3.4665	0.64628	0.15675		
4 a 6 años	17	3.5049	0.78751	0.19100		1.3983
7 a 9 años	104	3.2579	0.66235	0.06495		0.2457



Gráfica 5 Anova de un factor del clima laboral respecto a la antigüedad en el trabajo



Conclusiones

La dinámica empresarial provoca que cada vez las organizaciones se enfrenten a diferentes cambios; en tal sentido, es importante establecer la evaluación y gestión de procesos organizacionales que puedan generar una ventaja competitiva, tal como el clima laboral.

Las organizaciones, debido a su naturaleza y complejidad, específicamente las pertenecientes al sector salud, deben considerar la evaluación de este proceso, debido a que de esta manera podrán contar con un sistema de información que puede apoyar en la definición de estrategias con la intención de ofrecer mejores servicios.

Con la presente investigación, se logró el objetivo de evaluar la percepción del clima laboral en una institución de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante la ECL, con la finalidad de identificar las diferencias respecto a los factores estructurales. Así mismo, se puede concluir que el clima laboral predominante es el neutral, seguido del negativo y por último el positivo. Referente a las dimensiones evaluadas y considerando el resultado de la



percepción media, se presentan en el siguiente orden: trabajo personal, orgullo de pertenencia, supervisión, ambiente físico y cultural, trabajo en equipo, administración, comunicación, capacitación y desarrollo y finalmente promoción y carrera.

En cuanto a los factores estructurales, que son determinados básicamente por la organización y que se definen por la empresa para la operación de la misma, identificándose en la estructura organizacional, se concluye que, en este estudio, el turno y el área funcional influyen significativamente en la percepción media del clima laboral, lo cual se puede deber al aspecto de multisectorialidad, no así la antigüedad en el trabajo que no presenta diferencias significativas.

De manera general, se puede concluir que en muchas ocasiones por enfocarse en aspectos operativos de las organizaciones, se deja de trabajar en la gestión del factor humano, lo que puede incidir en resultados tales como: productividad, calidad en el servicio, satisfacción, motivación, entre otros.

La presente investigación, aunque se desarrolló en una institución de salud, tiene implicaciones para otras organizaciones, debido a que todas deben considerar factores estructurales, tales como los analizados, debido a que cuentan con un turno de trabajo para el desarrollo de sus actividades, diversas áreas funcionales respecto a su estructura organizacional y antigüedad en el trabajo de los colaboradores, de acuerdo a las políticas descritas en la misma.

La principal limitación de la investigación está en que la evaluación solamente corresponde a una institución de salud, por lo que es necesario incrementar la muestra en otras instituciones.

Bibliografía

- Acosta B. y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172.
- Aldana, O. L., Hernández, M. S., Aguirre, D. E. y Hernández, S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 91-96.
- Arce, M. A., Martínez, C. y Sánchez, M. L.(1994). El clima laboral en los trabajadores de atención primaria. *Gac Sanit*, 8,79-84.
- Bernal I., Pedraza, N.A. y Sanchez, M.L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, 8-19. doi: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>



Brunet, L. (1987). *El clima de Trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Bustamante, M, Hernández, J. y Yañez, L. A. (2009). Análisis del Clima Organizacional, en el Hospital Regional de Talca. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Instituciones de Salud, Centro de Gestión de Instituciones de Salud*, 5(11), 20-39.

Cárdenas, L. Arciniegas, Y. y Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en Clima Organizacional. *International Journal of Psychological*, 2(2), 1-7.

Del Rio, J. R., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev méd panacea*, 3(1), 11-14.

Durán, P. (2003) M.E.P.T.: Mejores empresas para trabajar. La importancia del Clima Organizacional en el éxito de las empresas. Recuperado el 10 de junio de 2017. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/59/mept.htm>

Lamoyi, C. (2007). *La organización social de la escuela: Clima Organizacional en escuelas secundarias técnicas y generales del estado de Tabasco*. (Tesis inédita de Doctorado Interinstitucional en Administración). Universidad Autónoma de Querétaro.

Lewin, K., Lippitt, R. y White, R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-299.

Goleman, D. Boyatzis, R. y Mc Kee, A. (2005). *El líder resonante crea más*. México: Random House.

González A.L. y Parera, I. (2005). Clima Organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*. 25(1), 42-44.

Hernández y Rodríguez S. (2006). *Introducción a la administración un enfoque teórico práctico*. México: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., Mendez-Valencia, S. y Contreras-Soto, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59(1), 229-257.

Mujica, M. y Pérez, I. (2007). Gestión del Clima Organizacional: una acción deseable en la Universidad. *Laurus. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela*, 13(24), 290-304.



Pérez, A. y Guzmán, M. (2015). Los estudios organizacionales como programa de investigación. *Cinta moebio*. 53, 104-123. doi: 10.4067/S0717-554X2015000200001

Priante, B.C. (2003). *Mejoras en organizaciones de México y España mediante el desarrollo de una estrategia inclusiva*. (Tesis inédita de Doctorado en Psicología Social). Universidad de Salamanca.



Ríos, R. J.A. (2004). Evaluación y Fortalecimiento del Ambiente Creativo para la Innovación en Empresas. *Revista Creando Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales*. 4, 3-12.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. 10. Ed. México: Pearson Educación.

Schneider, B. y Reichers, A.E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19-39

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 383-393.

Umaña, E. (2007). *Prácticas organizacionales y técnicas de entrevista en la gestión del potencial humano*. San José Costa Rica: Ed. Euned.

Valenzuela, R. (2004). *Evaluación de instituciones educativas*. México: Trillas

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329-349.

