

<http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>

Rev méd panacea. 2013; 3(1): 11-14.

Recibido: 3 de Febrero del 2013 | Aceptado: 20 de Marzo del 2013 | Publicado: 30 de Abril del 2013

CONFLICTOS DE INTERÉS: NO DECLARADOS

ARTÍCULO ORIGINAL

Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica

Jeny Rosanna Julia Del Rio-Mendoza ^{1,a}, Alicia Munares-Lovaton ^{1,c}, Hugo Montalvo-Valdez ^{2,b}

Hospital Santa María del Socorro. Ica, Perú¹

Hospital Augusto Hernández Mendoza. Ica, Perú²

Médico internista^a, Médico anesthesiólogo^b, Cirujano dentista^c

Objetivo: Identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. **Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. **Resultados:** El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. **Conclusiones:** Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Palabras clave: Cultura organizacional, estudio de casos organizacionales, administracion de personal (fuente: DeCS BIREME).

Autor corresponsal: Jeny Rosanna Julia Del Rio Mendoza. Dirección: Calle Las Magnolias L-19. Urbanización San Isidro. Ica, Perú. Correo electrónico: jdelriom@yahoo.es

INTRODUCCIÓN

El Clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional. Comprende el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros. Influyen la estructura de la organización, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación. El mejor enfoque utiliza las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos en el medio laboral (1,2).

En algunas instituciones de salud, existen conflictos entre los trabajadores y las autoridades y poco compromiso con el trabajo, lo que se traduce en un clima organizacional desfavorable, y conlleva a falta de calidad en la atención.

En Salud Pública la valoración del clima organizacional posibilita una visión futura de la organización, y permite el diagnóstico de la realidad cambiante del entorno (2,3,4). La

medición del clima se establece a partir de las percepciones que tienen los individuos de la organización (5). El clima se refleja en un ambiente que puede ser de confianza, progreso o temor, por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo depende también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo (6,7). Tiene consecuencias positivas como el sentimiento de logro, afiliación, productividad, baja rotación, e innovación, o consecuencias negativas como ausentismo, poca innovación y baja productividad (8).

Es importante conocer el clima organizacional, herramienta de direccionamiento administrativo para realizar una intervención. Es por esta razón que nos hemos planteado este estudio con la finalidad de conocer cómo perciben el clima organizacional los trabajadores del Hospital.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, transversal en un Hospital General en Ica. La población estuvo constituida por 300 trabajadores entre nombrados y contratados. La selección de trabajadores se realizó por muestreo aleatorio, proporcional para cada grupo ocupacional, aplicándose una encuesta a un total de 178 trabajadores, siendo los criterios de inclusión ser nombrados en el Hospital, o contratados con más de 3 meses de antigüedad. El criterio de exclusión fue estar de vacaciones en el período de aplicación del instrumento.

Para identificar el clima organizacional, se aplicó a cada trabajador un cuestionario, el cual fue propuesto por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud y validado por ellos utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor fue cercano a uno.

La aplicación del cuestionario estuvo a cargo de 2 personas las que fueron previamente capacitadas, aplicando el cuestionario en el lapso de 15 días.

Este instrumento constó de 55 preguntas a través de las cuales se valoró tres variables: el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, comprendiendo a su vez 11 dimensiones dentro de ellas. En Potencial humano se consideró las dimensiones: Liderazgo, innovación, recompensa y confort. En la variable Diseño organizacional se consideró las siguientes dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

En la variable Cultura de la organización se consideró las dimensiones: Identidad, Conflicto y cooperación y motivación. Cada pregunta constó de 5 posibles respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo

y totalmente de acuerdo, las mismas que tuvieron una calificación del 1 al 5 respectivamente.

Se identificó el clima organizacional por grupos ocupacionales. Para el análisis se utilizó la escala EDCO (Escala de clima organizacional). Según esta escala, de acuerdo al puntaje obtenido, se calificó como clima no saludable cuando se obtuvo puntaje de 55-128, clima por mejorar con puntaje de 129-202, y clima saludable con puntaje de 203-275. Se identificó el clima organizacional de acuerdo al grupo ocupacional y las frecuencias fueron analizadas en el programa SPSS v 19.

Este trabajo no tuvo implicaciones éticas, y los datos obtenidos se manejaron de manera confidencial.

RESULTADOS

Del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino.

El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar. El 12.4% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 74.7 por mejorar y el 12.9% un clima saludable. Se estudió el clima organizacional en cada una de las 11 dimensiones: Conflicto y Cooperación, Identidad, Motivación, Comunicación Organizacional, Estructura, Remuneración, Toma de decisiones, Confort, Innovación, Liderazgo y Recompensa. La variable Cultura de la organización, tuvo un puntaje de 51, y sus dimensiones: Identidad, Conflicto y cooperación y motivación tuvieron puntaje de 19, 16 y 16 respectivamente. La variable Diseño organizacional tuvo puntaje de 58, y sus 4 dimensiones: Comunicación Organizacional, Estructura, Remuneración y Toma de decisiones, tuvieron puntaje de 15, 16, 12 y 15 respectivamente. La variable Potencial Humano tuvo puntaje de 56, y sus dimensiones: Confort, innovación, Liderazgo y Recompensa, tuvieron puntajes de 13, 15, 15 y 13 respectivamente.

Los resultados obtenidos al clasificar por grupos ocupacionales, médicos, enfermeras, técnicos, administrativos, artesanos, servicios diversos y grupo de otros profesionales, fue similar en las dimensiones conflicto y cooperación, motivación, comunicación organizacional, estructura, toma de decisiones, innovación y liderazgo, mostrando un clima por mejorar.

Para obtener respuestas de dos categorías, dicotómicas, se agruparon las respuestas “Totalmente en desacuerdo” y “en desacuer-

do” en un solo grupo denominado: “en desacuerdo”, y las respuestas “Totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en otro grupo denominado: “de acuerdo”.

Tabla 1. Cinco preguntas con mayor porcentaje de respuestas en “desacuerdo”.

Pregunta	N°	%
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas	136	76,4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	123	69,1
Mi salario y beneficios son razonables	121	67,9 %
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	121	67,9 %
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	117	65,7 %

Tabla 2. Cinco preguntas con mayor porcentaje de respuestas “de acuerdo”.

Preguntas	N°	%
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	149	83,7
Estoy comprometido con mi organización de salud	139	78
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud	136	76,4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	131	73,6
Me siento a gusto de formar parte de la organización	128	71,9

DISCUSIÓN

El clima organizacional percibido por los trabajadores de esa institución alcanza un puntaje de 164, que corresponde a un clima por

mejorar, puntaje menor al obtenido en un Hospital de Huacho, que fue 184, determinando según la escala igualmente un clima por mejorar (9), contrasta con lo encontrado en el hospital de Xalapa donde el clima organizacional es no satisfactorio (10). Cabe recalcar que solo un 12.9% percibe un clima saludable. Este porcentaje es muy bajo, teniendo en cuenta que el clima definitivamente tiene influencia en el comportamiento de las personas y en la satisfacción laboral, en su forma de sentir respecto a la organización repercutiendo en las prácticas. Es necesario mencionar que en estas instituciones no podemos basarnos únicamente en la productividad y el rendimiento, es muy importante construir un buen clima organizacional, ya que los centros hospitalarios no son únicamente un lugar de trabajo, sino un espacio de convivencia que permite el desarrollo de las personas. Al analizar el clima según las 11 dimensiones estudiadas, en general se observó que en Conflicto y cooperación, Motivación, comunicación organizacional, estructura, remuneración, toma de decisiones, confort, Innovación, liderazgo y recompensa se obtuvo un clima por mejorar, y solo en la dimensión identidad el clima fue saludable, igualmente se encontró un clima regular en el hospital de Veracruz respecto a la dimensión comunicación y toma de decisiones¹¹, a diferencia del hospital de Xalapa donde se encontró un clima no satisfactorio respecto a la dimensión motivación, y poco satisfactorio en liderazgo¹⁰). Tener la identidad con un clima saludable es importante porque muestra que los trabajadores del hospital pueden asumir la responsabilidad para un cambio y desarrollo organizacional, ya que es una variable fundamental para las instituciones de salud contar con recursos humanos altamente comprometidos e identificados con su institución, para lograr altos niveles de calidad.

Sin embargo cuando se analizó la identidad según grupos ocupacionales se observó que en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos el clima fue por mejorar. La identidad es una de las variables

Tabla 3. Clima organizacional según grupo ocupacional y dimensiones.

Grupo ocupacional	Dimensión Identidad	Dimensión Remuneración	Dimensión Confort	Dimensión Recompensa
Médicos	Saludable	Por mejorar	Por mejorar	No saludable
Enfermeras	Por mejorar	No saludable	No saludable	No saludable
Técnicos	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar
Administrativos	Saludable	Por mejorar	Por mejorar	Por mejorar
Artesanos	Por mejorar	No saludable	Por mejorar	No saludable
Otros profesionales	Por mejorar	No saludable	Por mejorar	Por mejorar
Servicios diversos	Saludable	No saludable	Por mejorar	Por mejorar

fundamentales, debido a que, en estos tiempos es necesario que las instituciones de salud compitan y tengan altos niveles de calidad, pero para llegar a ello es necesario un recurso humano altamente comprometido e identificado con su organización. La identidad define quienes son los integrantes en un grupo y quien o que pueden llegar a ser como miembros de grupos (12).

Otras dimensiones que igualmente tuvieron diferencias de acuerdo al grupo ocupacional fueron remuneración, confort y recompensa. En la dimensión remuneración el clima no fue saludable en el grupo de enfermeras, artesanos, otros profesionales y servicios diversos. En el grupo de enfermeras la dimensión confort no fue saludable. Otra dimensión con clima no saludable fue recompensa, en el grupo de médicos, enfermeras y artesanos. La motivación fue saludable en todos los grupos ocupacionales, dimensión igualmente importante, ya que la satisfacción de los trabajadores está en relación a la motivación hacia el buen desempeño del trabajo, y es el grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales y grupales de forma que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. La motivación y percepción personal del trabajo se combina para generar un desempeño o rendimiento. Al analizar los resultados por variables, en Cultura de la organización, la dimensión más afectada fue motivación y conflicto y cooperación. En Diseño organizacional la que obtuvo menor puntaje fue remuneración. Y en la variable Potencial humano las de menor puntaje fueron confort y recompensa.

Se realizó el análisis de las cinco preguntas que tuvieron mayor porcentaje de respuestas en desacuerdo, encontrándose que éstas eran referidas a la remuneración. Igualmente se analizó las cinco preguntas en las que el mayor porcentaje de trabajadores estuvo de acuerdo, encontrando que el 83.7% estuvo de acuerdo en la pregunta "me interesa el desarrollo de mi institución" que fue en la que más estuvieron de acuerdo. Esto es muy importante ya que cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad del servicio prestado muy superior del entorno laboral. Además a posibilidad de elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las retribuciones y estímulos se ajusten a las expectativas. Por lo tanto concluimos que es necesario mejorar el clima organizacional del hospital, y recomendamos aplicar un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional, gestionar programas motivacion-

ales, mejorar los sistemas de comunicación, mejorar los mecanismos de retribución. Establecer estímulos que contribuyan a motivar a los trabajadores así como continuar midiendo el clima, ya que servirá como indicador de gestión del hospital, y permitirá conocer el impacto de los cambios percibidos, estilos de dirección y condiciones de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Hiriart I, Olivares L.** Clima Organizacional y fortalecimiento del trabajo en equipo. Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar. Módulo I: Tendencias en Salud Familiar y Comunitaria y Promoción. [Página en internet]. Santiago: Universidad Austral de Chile; 2004.
2. **Ministerio de Salud.** Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011. 2ª ed. Lima: Ministerio de salud; 2009.
3. **Segredo A, Reyes D.** Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Correo científico médico . 2004; 8 (3).
4. **Ministerio de Salud.** Metodología para el estudio del Clima organizacional. Documento Técnico. 2ª ed. Lima: Ministerio de salud; 2009.
5. **García I.** La formación del clima psicológico y su relación con el liderazgo. [Tesis Doctoral]. Granada: Departamento de psicología social y metodología de las ciencias del comportamiento, Universidad de Granada; 2006.
6. **Sandoval-Caraveo MC.** Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hit Cienc Econ Admon. 2004; 27: 78-82
7. **Alves J.** Liderazgo y clima organizacional. Rev psicol deport . 2000; 9 (1-2): 123-133.
8. **Ministerio de Salud.** Metodología para el estudio del clima organizacional-v.02. Documento técnico. Lima: Ministerio de salud; 2011.
9. **Huacho, Hospital general de Huacho.** Encuesta de clima organizacional 2010. [Página de internet]. Huacho: Hospital General de Huacho; 2010.
10. **Cortés N.** Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". [Tesis para optar el grado de Magíster]. Xalapa: Universidad Veracruzana; 2009.
11. **Aldana-Gonzales O, Hernández-Gonzales M, Aguirre-Bautista D, Hernández-Solórzano S.** Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009; 17 (2): 91-96.
12. **Montoya Y, Muñoz C.** Estudio clima organizacional en la ESE Hospital San Jorge Pereira caso "Cooperativas Anestecoop, Cirujanos de Occidente, Coodesuris, Gastrocoop, Prosesa, Medicriticos, Porvenir y Coopsalud Armenia". [Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial]. Pereira. Facultad de Ingeniería industrial, Universidad Tecnológica de Pereira; 2010

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado

AGRADECIMIENTOS: a los trabajadores del hospital donde se realizó el estudio, por su disposición y colaboración en el mismo.

CONTRIBUCIONES DE AUTORÍA: JRJRM, AML y HVM participaron en el diseño del estudio, el análisis de los datos, revisaron el artículo y aprobaron la versión final.

Organizational climate in a general hospital workers of Ica

Objective: To identify worker's perception of the organizational climate at General Hospital in Ica. **Materials and Methods:** A cross sectional study that included 7 different occupational groups within the institution was used. Participants, 178 hospital workers in total, were selected by random sampling proportional to each occupational group. Participants were asked 55 questions that addressed 11 dimensions of organizational culture. The organizational climate was rated as unhealthy with score of 55 to 128, intermediate from 129 to 202 or healthy of 203 to 275. **Results:** The score for organizational climate was 164 points, which is considered an intermediate climate that needs improvement. Approximately 12.9% of respondents considered the climate to be healthy. Of the 11 dimensions studied, only the identity dimension was considered healthy, although nurses, technicians, artisans and other professionals considered it in need of improvement as well. **Conclusions:** This study clearly indicates it is necessary to improve the organizational climate of the institution. This could be achieved by developing and implementing proper intervention projects.

Keywords: *Culture organizational, organizational case studies, personnel management (source: MeSH NLM)*

CITA.

Del Rio-Mendoza JRJ, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Rev méd panacea. 2013; 3 (1):11-14.