

## **Clima organizacional en instituciones de salud: Factor Satisfacción Laboral.**

**Zaira Mayela Rangel Montiel, Martha Leticia Guevara Sanginés, Cecilio Contreras Armenta**

**División de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de Guanajuato;**  
[zairangel.m@gmail.com](mailto:zairangel.m@gmail.com), [marletguesan@gmail.com](mailto:marletguesan@gmail.com), [cca304@gmail.com](mailto:cca304@gmail.com).

### **Introducción**

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización que influyen en sus actitudes y su comportamiento de los empleados, por eso es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional.

### **Marco teórico**

El clima se refiere a las percepciones del personal, con respecto al ambiente interno global de la organización donde se desempeñan las funciones que sirven de fuerza fundamental para influir en la conducta del hombre (Hodgeths & Altman, 1987) . Es un aspecto del ambiente o el entorno y está conformado por factores psicosociales del grupo de trabajo (Moos, 1973).

Se puede definir percepción como el conjunto de estímulos físicos que el organismo recibe de los sentidos y se eligen en función de los valores e intereses de cada personal (Rodríguez Fernández, Díaz Bretones, Fuertes Martínez, Martín Quirós, Angustias ,Montalbán Peregrín, Sánchez Santa-Bárbara, Zarco Martín, 2004).

La percepción es tan relativa que puede ser vista de manera diferente por la gerencia, por el sindicato, por los empleados y aun por los clientes. Incluso, dentro de la misma empresa esta varía según el puesto de trabajo o rol desempeñado que depende tanto de las condiciones, objetivos del trabajo, como de la personalidad y comportamiento del empleado.

Los directivos y el personal deben de tener en cuenta que las percepciones diferenciadas por los miembros de la organización dependerán de los valores individuales de cada persona.

El clima organizacional hace referencia a características como los valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte (Alvarez, 1992). Los valores son elementos de gran importancia para entender el comportamiento humano, por tanto influyen en las percepciones y actitudes hacia determinados sucesos. (Rodríguez Fernández, et al. 2004).

Las características del ambiente laboral son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve, el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

El mejoramiento de la organización se debe en gran medida a la adecuada interacción hombre-organización, durante la adaptación del sujeto al puesto de trabajo que desempeña en la organización (Peiró, 1995). Se plantea que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales e individuales, las condiciones externas que proporcionan las organizaciones y las expectativas generadas por dicha interacción.

En las organizaciones se requiere de un clima motivador que contribuya a que los trabajadores logren los objetivos individuales y organizacionales esperados, además de lograr la satisfacción laboral con esos resultados (Sohi 1999). Este reto requiere de la identificación de aquellos factores del clima laboral que inciden positiva o negativamente en la satisfacción de los trabajadores.

Implementar programas de acción que cambien los elementos culturales que permita al personal lograr identificarse con la institución y se desarrolle un clima de trabajo motivador para lograr una satisfacción personal de acuerdo a los resultados (Sohi 1999).

El clima y la satisfacción laboral son importantes en la conducta del personal que labora en los hospitales y fortalece aspectos como la eficacia, adaptación, diferenciación e innovación (Valle,1995). Pueden existir múltiples climas dentro de una misma organización ya que puede variar de acuerdo a las percepciones de los miembros según su puesto o departamento

### ***SATISFACCIÓN LABORAL***

Se tiene la idea de que las personas trabajen bien y se sientan bien, o viceversa que estén cómodos en su trabajo y entreguen un resultado satisfactorio. La satisfacción es un resultado importante de la vida laboral y organizacional que aparece en varias investigaciones como un indicador significativo en conductas disfuncionales.

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que desarrolla una persona sobre una situación laboral general o un aspecto específico del trabajo (Peiró & Prieto, 1996). Se entiende que la satisfacción laboral mantiene relaciones muy precisas con consecuencias importantes para la persona y para la organización (Peiró & Prieto, 1996), es un concepto general, debido a que integra diferentes actitudes de las personas con respecto a sus actividades laborales.

#### **Método.**

El objetivo fue estudiar el clima organizacional en empleados de salud, en particular el factor de satisfacción laboral, mediante el diseño de ocho reactivos (en escala gradual tipo Likert de 1 a 4), una prueba piloto y el análisis psicométrico correspondiente, a fin de contar con un instrumento confiable y válido, aplicable en el ámbito laboral. 145 empleados de diferentes hospitales con diversos puestos fueron encuestados. El grado de satisfacción se calificó con las cotas: Muy malo: 1.00-1.60, Malo: 1.61-2.20, Regular: 2.21-2.80, Bueno: 2.81-3.40 y Muy bueno: 3.41-4.00.

#### **Resultados.**

La consistencia interna de la escala "Mi satisfacción laboral" fue media (Alfa de Cronbach= 0.75). La percepción más positiva fue para el reactivo: "Me preocupo constantemente por la satisfacción de nuestros usuarios o pacientes" (m= 3.60, d.s= 0.60), seguida de los reactivos "Me siento motivado (a) para cumplir con mi trabajo" (m= 3.1 d.s= 0.90), "Me siento valorado dentro del hospital" (m=3.0 d.s=0.8), "Mi centro de trabajo me motiva a dar lo mejor de mi" (m=3.0 d.s=0.9), "Recibo comentarios sobre el desempeño en el trabajo" (m=2.9 ds=0.8) todos ellos en un rango de buena evaluación; y la más negativa para el reactivo: "Es fácil combinar mi trabajo con mi vida personal" (m= 2.60, d.s= 0.90).

## **Conclusiones.**

La escala diseñada puede usarse para continuar investigando la satisfacción laboral de los empleados. La satisfacción laboral varió según el aspecto evaluado: los participantes manifestaron sentirse comprometidos, lo que se logra si están motivados y orgullosos; mientras refirieron dificultades para equilibrar su trabajo con su familia, se puede generar un cambio de emociones cuando las condiciones y las relaciones de un ámbito de vida tienen un efecto en otro ámbito, encontrar un balance adecuado entre la vida laboral y familiar no es una tarea fácil, pero los beneficios para el bienestar de las personas hacen que valga la pena el esfuerzo.

## **Bibliografía**

Alvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27-30.

Hodgeths, R., & Altman, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Nueva Editorial Interamericana.

Moos, R. (1973). Conceptualizations of human environments. *American Psychologist*, 652-665.

Peiró , J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Peiro, J. M. (1995). *Psicología de la organización*. Madrid: Toran S.A.

*Rodríguez Fernández, Andrés; Díaz Bretones, Francisco; Fuertes Martínez, Francisco; Martín Quirós, María Angustias; Montalbán Peregrín, Manuel; Sánchez Santa-Bárbara, Emilio; Zarco Martín, Victoria (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC.*

Shein, E. (1991). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall.

Sohi, R. (1999). Organizational climate-culture. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 83-94.

Valle, R (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.