

Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería

Alejandra del Carmen Maciel Vilchis¹

Guadalupe Ortiz Cabrera²

María Antonieta Cuevas Peñaloza³

María de los Ángeles Monroy Martínez⁴

Gloria Ángeles Ávila⁵

RESUMEN

Introducción: Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. **Objetivo:** Relacionar el clima organizacional y satisfacción laboral en la alta dirección de una Jurisdicción Sanitaria del Estado de México. **Metodología:** Investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y transversal, se utilizó el Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior, se evaluaron 14 enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción. **Resultados:** La satisfacción laboral resultó con un porcentaje real de 85.7%, mientras que liderazgo, motivación y comunicación obtuvieron un 92.9%. Esto indica que existe un buen clima organizacional en el profesional de enfermería integrante de la alta dirección pero no están completamente satisfechos laboralmente. **Conclusiones:** Los datos

¹ Doctora en Alta Dirección. Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM. Correo electrónico: ale.carmen.maciel@yahoo.com

² Pasante de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia de la UAEM. Correo electrónico: ortiz-nurse93@hotmail.com

³ Doctora en Alta Dirección. Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM. Correo electrónico: nenuco6104@hotmail.com

⁴ Maestra en Administración con Énfasis en la Administración de los Servicios de Enfermería. Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM. Correo electrónico: moma2009@hotmail.com

⁵ Doctora en Alta Dirección. Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM. Correo electrónico: gloangelesavila@gmail.com

obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción sanitaria en el Estado de México. **Palabras clave:** Clima, Enfermería, Satisfacción.

INTRODUCCIÓN

La enfermería contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. ¹

El clima organizacional debe considerarse como intersubjetivo, es decir, como una vivencia diaria entre los colaboradores de una institución educativa donde intercambian percepciones.² Específicamente, Chiavenato (2004) y colaboradores consideran el clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.³

La satisfacción laboral (SL), es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo, ⁴ por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.⁵

El interés por el estudio de la SL surge durante la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock (1935) 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 esta con el desempeño; destaca como factores influyentes a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, entre otros. Iniciando de esta manera los estudios sistemáticos sobre este elemento.⁶

Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de enormes alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades, sus características como personalidad.

En México, Ponce y Reyes realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ⁷ encontrando que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño así como con las condiciones laborales y que la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Los autores concluyeron que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y en consecuencia mayor satisfacción del paciente.

El profesional de enfermería sufre los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el

personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, y lo tornan dificultoso y poco gratificante.

Es por ello, que el presente trabajo pretende relacionar el clima organizacional y satisfacción laboral en la alta dirección de una Jurisdicción Sanitaria del Estado de México, siendo 14 integrantes mujeres profesionales de enfermería.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal. El universo estuvo conformado por 14 enfermeras integrantes de la alta dirección de una Jurisdicción sanitaria en el Estado de México.

Criterios de inclusión, integrantes de la alta dirección de una Jurisdicción sanitaria del Estado de México; Supervisor de Enfermeras, Enfermera en Consultorio Comunitario, Jefe de Enfermeras en Centro de Salud, Enfermera en Centro de Salud, Jefe de Enfermeras en Centro Especializado de Atención Primaria a la Salud, Enfermera Especialista, Enfermera en Centro Especializado de Atención Primaria a la Salud, que aceptaron participar.

Criterios de exclusión, personal de la institución que no sea parte de la alta dirección y aquellos que no les interese participar.

Para la recolección de datos se empleó el Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO). El puntaje máximo es 188 puntos, se obtiene de la suma de subescalas (Comunicación, Motivación, Liderazgo, Satisfacción laboral) multiplicada por 4; es decir el test está conformado por 47 ítems.

Adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior,⁸ que mide el nivel de actitudes comunicativas existentes en las organizaciones, la capacidad y la habilidad de liderazgo dentro de la administración, el grado de motivación que disponen los trabajadores y la satisfacción laboral como resultado de logros alcanzados. Para esta investigación

se obtuvo una fiabilidad de .949 alfa de Cronbach, convirtiéndose en un instrumento apto en su aplicación.

Se solicitó el permiso con la autoridad correspondiente de la Jurisdicción sanitaria en el Estado de México, posteriormente se invitó a participar a las enfermeras integrantes de la alta dirección, a quienes se les explico en qué consistía el estudio que se pretendía hacer, una vez que aceptaron se les entrego el consentimiento informado junto con el cuestionario para ser contestado. Se les proporcionaron aproximadamente 20 minutos para contestarlo, una vez terminado se recogió y se dio tiempo para preguntas o dudas.

Los resultados obtenidos en los instrumentos fueron sometidos a un análisis estadístico para observar el comportamiento de las variables en el estudio. Se utilizó el programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versión 23,⁹ para observar si las dimensiones de comunicación, motivación, liderazgo y satisfacción, guardaban relación con el clima organizacional.

El presente estudio se basa éticamente en la Declaración de Helsinki y lo dispuesto en la Ley General de Salud en Materia de Investigación de México.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con base en los resultados obtenidos a través del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), aplicado a 14 enfermeras integrantes de la alta dirección en una Jurisdicción sanitaria del Estado de México, se encontró un nivel de actitudes comunicativas de 92.9 % alto y el 7.1 % medio.

El grado de motivación que disponen los integrantes de la alta dirección resulto ser un 92.9 % alto y el 7.1% medio. La capacidad y habilidad de liderazgo dentro de la administración arrojó un 92.9 % alto y 7.1% medio.

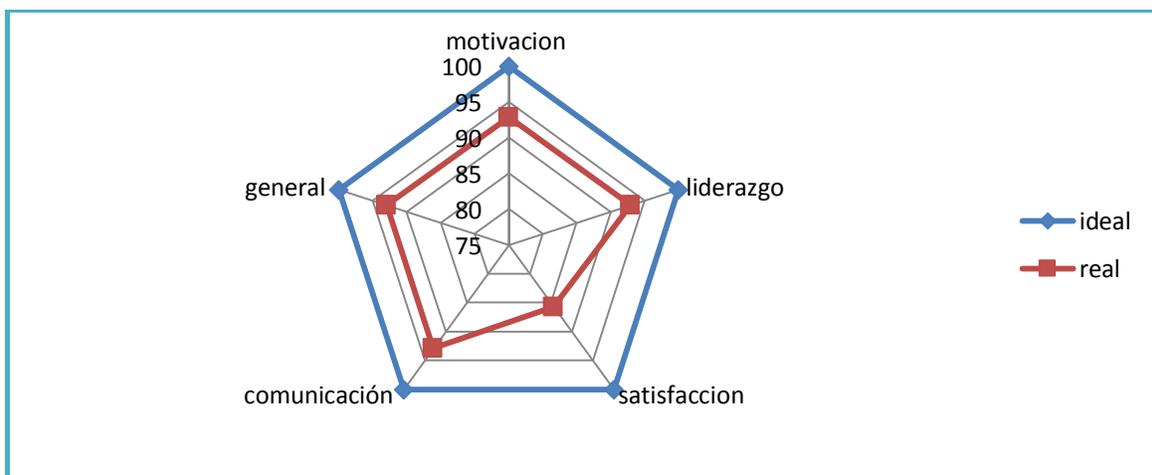
Así mismo, la satisfacción laboral como resultado de logros alcanzados en la alta dirección de la Jurisdicción sanitaria fue de 85.7% alto y el 14.3% medio.

Por lo tanto la relación que existe en la alta dirección de una Jurisdicción sanitaria del Estado de México entre clima organizacional y satisfacción laboral, es de 92.9% alto y solo un 7.1% medio.

Los porcentajes ideales y reales de cada dimensión se muestran en el gráfico n° 1, donde la satisfacción laboral resulto con un porcentaje real de 85.7%, mientras que liderazgo, motivación y comunicación obtuvieron un 92.9% cada una del 100% real. Esto indica que existe un buen clima organizacional pero los integrantes de la alta dirección no están completamente satisfechos laboralmente.

GRÁFICA N°1

Resultados de acuerdo al porcentaje real e ideal de cada dimensión estudiada en la alta dirección de una Jurisdicción sanitaria del Estado de México, 2017.



Fuente: Resultados de acuerdo al inventario IPCO.

Usualmente se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, ¹⁰ mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo.

Aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional.

Como ya se mencionó, el tema de clima organizacional y satisfacción laboral es muy importante en toda organización, ya que su relación influye en el éxito del

trabajo; en esta investigación se hace mayor énfasis en las organizaciones sanitarias específicamente en el profesional de enfermería, porque es quien esta las 24 horas, los 365 días al año cerca del paciente.

Conociendo las implicaciones sobre la falta de relación entre estos dos temas en la profesión de enfermería, esto quiere decir, que si en enfermería no se tiene un buen clima organizacional y satisfacción laboral se ve afectada la calidad del cuidado hacia los pacientes.

CONCLUSIONES

El inventario IPCO para medir el clima organizacional y satisfacción laboral, funcionó adecuadamente, tal como lo demuestra el coeficiente de fiabilidad 0.949 alfa de Cronbach. Esto implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems.

La validez del constructo para las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral está clara, ya que la interpretación lograda en este estudio es fiel a la versión original.

La confirmación experimental de la validez, se ve en los análisis donde se examinan las relaciones entre las variables de clima y satisfacción. Respecto a la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, las dimensiones son: comunicación, motivación, liderazgo y satisfacción, las cuales muestran relaciones estadísticamente significativas.

Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción sanitaria en el Estado de México.

Finalmente, las escalas de clima organizacional y de satisfacción laboral, están validadas para esta muestra, luego pueden ser utilizadas para ayudar a mejorar la

gestión y la administración de las Instituciones Estatales y con ello mejorar la calidad del servicio a la salud.

REFERENCIAS

1. Goncalves, A. (26 de julio de 2009). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado el 23 de enero de 2017, de Dimensiones del clima organizacional.: Disponible en <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>
2. Edel, RGA. (14 de Octubre de 2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado el 23 de Enero de 2017, de Clima y compromiso organizacional.: Disponible en <http://eumed.net/libros/2007c/340>.
3. Chiavenato I. (2004). *Administracion de Recursos Humanos*. Bogotá:: Mc Graw Hill; 2004.
4. Cavalcante, S. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. *Tesis doctoral. Programa de doctorado e innovación educativa; Barcelona*, 12-14.
5. Ruzafa-Martínez M, (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta sanitaria*, 434- 42.
6. Hoppock. (1935). R.Job Satisfaction. *Ed. Harper. New York. United States.*, 50-62.
7. Ponce-Gómez J, R.-M. H.-G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. *RevEnferm IMSS*, 65-73.

8. Rebeco, A. (2001). *Informe de Satisfacción, Usuario Interno*. Hospital Guillermo Grant Benavente Concepción.: Informe institucional.
9. Pardo, A. Ruiz, MA. (2002). *SPSS II. Guía para el análisis de datos*. Madrid. MC Graw Hill.
10. Fonseca. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la. *Rev Cuba Salud Trab.*, 15-19.