



Enfermería universitaria

ISSN: 1665-7063

ISSN: 2395-8421

Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela
Nacional de Enfermería y Obstetricia

Ángel-Salazar, E.M. del; Fernández-Acosta, C.A.; Santes-
Bastián, M.C.; Fernández-Sánchez, H.; Zepeta-Hernández, D.
Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud
Enfermería universitaria, vol. 17, núm. 3, 2020, Julio-Septiembre, pp. 273-283
Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

DOI: <https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.303.661>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358771731003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UNAM  redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud

Organizational climate and job satisfaction in health workers

Clima organizacional e satisfação no trabalho em trabalhadores da saúde

E.M. del Ángel-Salazar^{a1*}, C.A. Fernández-
Acosta^{b2}, M.C. Santes-Bastián^{c1}, H. Fernández-
Sánchez^{d1}, D. Zepeta-Hernández^{e1}

ORCID

^a [0000-0002-6660-1939](https://orcid.org/0000-0002-6660-1939)

^c [0000-0003-3359-8232](https://orcid.org/0000-0003-3359-8232)

^e [0000-0001-8167-977X](https://orcid.org/0000-0001-8167-977X)

^b [0000-0003-2100-9883](https://orcid.org/0000-0003-2100-9883)

^d [0000-0003-4992-7096](https://orcid.org/0000-0003-4992-7096)

¹ Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería región Poza Rica-Tuxpan, Veracruz, México

² Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Médica Familiar No. 73, Ciudad de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México

Recibido: 19 noviembre 2019

Aceptado: 27 julio 2020

RESUMEN

Introducción: Los trabajadores de la salud son personas que prestan apoyo a la gestión clínica-asistencial y proveen los servicios con condiciones de trabajo que influyen en su salud y vida.

Objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud.

* Autora para correspondencia. Correo electrónico: erdelangel@uv.mx

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

1665-7063/© 2020 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Métodos: Se realizó un estudio transversal analítico de correlación en una unidad de medicina familiar. El tamaño de la muestra fue de 182 trabajadores, quienes contestaron la Escala de Clima Organizacional integrada por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral integrado por los factores de satisfacción relacionado con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes.

Resultados: La mayoría presentó clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Discusión: La correlación fue semejante a otros estudios, indicando que a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Conclusiones: Se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud.

Palabras clave: Cultura organizacional; satisfacción en el trabajo; personal de salud; condiciones de trabajo; salud laboral; México.

ABSTRACT

Introduction: Health workers are persons who provide clinical-assistance management support under working conditions which influence their health and life.

Objective: To analyze the relationship between organizational climate and work satisfaction among health staff working in a health institution.

Methods: This is a transversal analytic correlational study in a unit primary health care. The size of the sample was 182 workers who answered to an Organizational Climate Scale constituted by the following dimensions: interpersonal relations, style of direction, sense of belonging, retribution, resources availability, clarity and coherence in the direction, stability and collective values, and who also answered a Questionnaire of Work Satisfaction constituted by the following satisfaction factors: with the supervision, the physical environment, the retributions received, the participation, and the intrinsic working activity. An informed consent was obtained from all participants.

Results: The majority of the respondents suggested an organizational climate which can be improved (56%), and a satisfying working environment (40.7%) or a very satisfying one (46.2%). A moderate significant correlation was found between organizational climate and work satisfaction ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Discussion: The correlation found in this study was similar to other correlations reported in other studies, suggesting that a better organizational climate would result in higher work satisfaction among the workers.

Conclusions: A positive correlation was found between the perception of organizational climate and work satisfaction among health workers.

Keywords: Organizational culture; job satisfaction; health personnel; working conditions; occupational health; Mexico.

RESUMO

Introdução: Os trabalhadores de saúde são pessoas que prestam apoio à gestão clínica-assistencial e proveem os serviços com condições de trabalho que influem na sua saúde e vida.

Objetivo: Analisar a relação entre o clima organizacional e a satisfação laboral do pessoal que trabalha em uma instituição de saúde.

Métodos: Realizou-se um estudo transversal analítico de correlação em uma unidade de medicina familiar. O tamanho da amostra foi de 182 trabalhadores, os quais responderam a Escala de Clima Organizacional integrada pelas dimensões de relações interpessoais, estilo de direção, sentido de pertença, retribuição, disponibilidade de recursos, clareza e coerência na direção, estabilidade e valores coletivos; e o Questionário de Satisfação Laboral integrado pelos fatores de satisfação com a supervisão, com o ambiente físico, com as prestações recebidas, com a participação e a satisfação laboral intrínseca. Obteve-se o termo consentimento informado dos participantes.

Resultados: A maioria apresentou clima organizacional por melhorar (56%) e satisfação laboral satisfatória (40.7%) até muito satisfatória (46.2%). Encontrou-se uma correlação significativa moderada entre o clima organizacional e a satisfação laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Discussão: A correlação foi semelhante a outros estudos, indicando que, quanto maior a percepção do clima organizacional, maior será a satisfação laboral dos trabalhadores.

Conclusões: Identificou-se uma correlação positiva entre a percepção do clima organizacional e a satisfação laboral nos trabalhadores de saúde.

Palavras chave: Cultura organizacional; satisfação no emprego; pessoal de saúde; condições de trabalho; saúde do trabalhador; México.

INTRODUCCIÓN

La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de importancia fundamental para los propios trabajadores y sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas¹. Las condiciones de trabajo que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores consideran cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Comprenden también aquellas que son el producto de las formas de organización empresarial y las relaciones laborales^{2,3} como el clima organizacional y la satisfacción laboral⁴.

Se ha documentado que un clima desfavorable tiende a disminuir tanto la calidad de vida laboral, el capital intelectual, como la satisfacción en el trabajo⁵, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo⁶⁻⁸. En el área de la salud se ha evidenciado que la calidad del cuidado de la salud depende de la manera en la que el sistema encara las necesidades, aunado a la subjetividad de los trabajadores en el ejercicio de sus tareas. Un adecuado clima organizacional favorece el desarrollo de la autoeficacia del empleado, la calidad de atención en el servicio que se brinda al usuario, la satisfacción del trabajador, la satisfacción del usuario, las relaciones humanas entre los involucrados y en otros factores presentes en el ambiente de trabajo^{5,9,10}.

La presente investigación analiza la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud para determinar necesidades que mejoren su calidad de vida y la

atención en los servicios de salud, dado que estas variables de estudio son dos constructos distintos¹¹. La evidencia científica reporta correlaciones significativas entre factores del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la salud¹¹⁻¹⁵; en empleados de empresas privadas del sector comercial¹⁶, así como docentes y administrativos universitarios^{17,18}. Sin embargo, en el área de la salud los resultados han sido no concluyentes, pues se han reportado correlaciones de moderadas a altas; se observa que los efectos de los climas organizacionales y la satisfacción laboral son diferentes debido a la complejidad de los factores organizacionales de cada institución de salud y del mismo fenómeno estudiado. Ante este panorama es importante identificar los factores que inciden en la organización^{5,19}, con el fin de gestionar conflictos, mejorar el funcionamiento social, así como evitar ambigüedades y enfrentar los retos en la organización hospitalaria²⁰. Con base en lo anterior, es necesario analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud participante.

MÉTODOS

Se realizó un estudio transversal analítico de correlación para medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una Unidad de Medicina Familiar (UMF) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el norte del estado de Veracruz, México, con una población de 215 trabajadores. La muestra fue de 182 trabajadores mediante un muestreo intencional no probabilístico. Se incluyeron a todos los trabajadores que se encontraron al momento de la recolección de datos con antigüedad mínima de un año, de todas las categorías laborales, que aceptaran participar en forma voluntaria. Se obtuvo el consentimiento informado previa información de los objetivos.

Para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento denominado Escala de Clima Organizacional (EDCO), el cual ha sido empleado por diversos investigadores en población mexicana^{13,15}. El cuestionario está integrado por 40 ítems y explora ocho dimensiones: a) Relaciones interpersonales, se refiere al grado en que los empleados se ayudan entre sí y al respeto entre ellos; b) Estilo de dirección, analiza el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores; c) Sentido de pertenencia, definido como el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, como un sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con objetivos; d) Retribución, entendido como el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo; e) Disponibilidad de recursos, que considera el grado en que los empleados cuentan con la información, equipos e insumos para la realización de sus actividades; f) Estabilidad, valora el grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se le conserva o despide con criterio justo; g) Claridad y coherencia en la dirección, se refiere a la medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia; y h) Valores colectivos, identificados como el grado en que se perciben en el medio interno la cooperación, responsabilidad y respeto.

Cada dimensión se evaluó con una escala tipo *likert* de cinco opciones de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca, con un puntaje de 5 a 1 cuando se trataba de ítems positivos, o con puntaje inverso si eran ítems negativos.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró²¹ con una consistencia interna de $\alpha = 0.92$. Dicho cuestionario está integrado por 20 ítems, divididos en cinco factores: a) Satisfacción con la supervisión con seis ítems (13 al 18) relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los

superiores y la igualdad y justicia de trato recibida por parte de la empresa; b) Satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems (6 al 10) que aluden al entorno físico, el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación; c) Satisfacción con las prestaciones recibidas corresponden cinco ítems (4, 11, 12, 22, 23) referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación; d) Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems (1, 2, 3, 5) que apuntan a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca, y los objetivos, metas y producción a alcanzar; y e) Satisfacción con la participación pertenecen tres ítems (19, 20, 21) relativos a la satisfacción de la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o de la propia tarea con el ambiente de trabajo físico, las prestaciones percibidas, la satisfacción intrínseca de trabajo y la satisfacción con la participación.

Cada factor evaluado fue con una escala de tipo *likert* con siete puntos (1 = muy insatisfecho, 2 = bastante insatisfecho, 3 = algo insatisfecho, 4 = indiferente, 5 = algo satisfecho, 6 = bastante satisfecho y 7 = muy satisfecho).

El estudio se implementó conforme a la Declaración de Helsinki²², el Código Ético Internacional de Enfermería²³ y la Ley Mexicana para la investigación en seres humanos²⁴. La investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la UMF. La información se manejó como anónima y se ofreció el formato de consentimiento informado a los participantes, en el cual se declaró que podían optar por no participar si lo deseaban.

Para el análisis estadístico se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 22.0 para Mac OS. Las variables se expresaron mediante estadística descriptiva e inferencial; utilizando desviación estándar, frecuencias, porcentajes y valores de p. Se utilizaron métodos no paramétricos debido a la distribución no normalizada entre las variables según la prueba de Kolmogorov-Smirnov²⁵. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman²⁶ con un valor de p bilateral de menos de 0.05 para ser considerado estadísticamente significativo.

RESULTADOS

Los resultados mostraron que los participantes eran principalmente mujeres (68.1%) que tenían un trabajo de tiempo completo (96.7%), distribuidos en turnos de mañana y tarde (54.9% y 37.4%), la mayoría de ellos enfermeras y asistentes médicas (23.6% y 19.2%) (Tabla 1). La edad osciló entre 25 y 60 años con una media de 39.5 (DE = \pm 7.0) y un promedio de años en servicio de 10.3 años (DE = \pm 6.9).

Con respecto al clima organizacional, de acuerdo a la calificación global, la mayoría de los trabajadores perciben un clima que necesita mejorar (56%), mientras que el resto percibe un clima saludable (44%). Sobre el análisis de las características específicas del clima organizacional los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos con el clima en las áreas de relaciones interpersonales (76.4%), sentido de pertinencia (36.8%), disponibilidad de recursos (40.1%), claridad y coherencia en la dirección (39.6%), y valores colectivos (45.6%). Por el contrario, en el área de estilo de dirección (44%) y estabilidad laboral (42.9%), la percepción del clima fue muy satisfactoria. Sin embargo, en el área de retribución de la empresa los trabajadores se mostraron moderadamente insatisfechos (51.1%) (Tabla 2).

Tabla 1. Características socio-ocupacionales de los trabajadores (n = 182)

Variables	Categorías	f	%
Sexo	Femenino	124	68.1
	Masculino	58	31.9
Tipo de contrato	Tiempo completo	176	96.7
	Medio tiempo	6	3.3
	Matutino	100	54.9
Turno de trabajo	Vespertino	68	37.4
	Nocturno	10	5.5
	Fin de semana	4	2.2
	Médicos	34	18.7
Categoría	Servicios Básicos	33	18.1
	Enfermería	43	23.6
	Asistentes médicas	41	22.5
	Administrativos	31	17.1

Tabla 2. Clima organizacional de los trabajadores de la unidad médica familiar (Porcentajes, n = 182)

Subescalas	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Insatisfactorio moderadamente	Moderadamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Relaciones interpersonales	-	-	5.5	76.4	14.8	3.3
Estilo de dirección	2.8	4.4	11.5	20.3	17.0	44.0
Sentido de pertinencia	-	1.1	4.4	36.8	22.0	35.7
Retribución	-	6.6	51.1	38.5	3.8	-
Disponibilidad de recursos	-	4.4	28.0	40.1	27.5	-
Estabilidad	1.1	1.1	6.0	18.1	30.8	42.9
Claridad y coherencia en la dirección	-	1.1	8.2	39.6	34.6	16.5
Valores colectivos	3.3	2.2	11.0	45.6	17.6	20.3

Tocante al clima organizacional por categoría laboral; el área administrativa (80.6%), el área de asistentes médicas (73.2%) y el personal de servicios básicos (72.7%) perciben principalmente un clima organizacional que necesita mejorar, mientras que el área médica (67.6%) y de enfermería (72.1%) perciben un clima organizacional saludable (Tabla 3).

Tabla 3. Clima organizacional por categoría de trabajo (Porcentajes, n = 182)

Categoría	Por mejorar	Saludable	Total
Médicos	32.4	67.6	100
Servicios básicos	72.7	27.3	100
Enfermería	27.9	72.1	100
Asistente médica	73.2	26.8	100
Administrativos	80.6	19.4	100

En cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, en los factores de satisfacción con la supervisión, con el ambiente de trabajo y la satisfacción intrínseca del trabajo, la mayoría refiere estar muy satisfecha (43%, 46.8% y 53.9% respectivamente). Asimismo, en los factores de la satisfacción con las prestaciones recibidas y con la participación los trabajadores indicaron en su mayoría estar satisfechos (45.6% y 53.8% respectivamente) (Tabla 4). En este mismo sentido, el resultado general de la satisfacción laboral muestra que la mayoría de los trabajadores están satisfechos (40.1%) y muy satisfechos (45.1%), observándose una mínima porción de insatisfacción laboral (2.2%) (Tabla 4).

Tabla 4. Satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad médica familiar (Porcentajes, n = 182)

Factor	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Satisfacción con la supervisión	2.7	2.7	11.5	40.1	43.0
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	0.5	8.2	9.3	35.2	46.8
Satisfacción con las prestaciones recibidas	0.5	3.9	14.3	45.6	35.7
Satisfacción laboral intrínseca	0.5	1.1	9.3	35.2	53.9
Satisfacción con la participación	6.0	1.1	5.0	65.4	22.5
Índice general de satisfacción laboral	0.5	2.2	12.1	40.1	45.1

En relación con la satisfacción laboral por categoría laboral se observa que el área médica (58.8%), de enfermería (48.9%) y servicios básicos (63.6%) manifestaron estar muy satisfechos y solo el área de asistente médica fue la única categoría que estuvo indiferente (31.7%), insatisfecha (10%) y muy insatisfecha (2.2%) (Tabla 5). Con respecto a la prueba de hipótesis, el coeficiente de Spearman mostró una correlación bilateral positiva ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla 5. Satisfacción laboral por categoría laboral (Porcentajes, n = 182)

Categoría	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Médicos	-	-	3.0	38.2	58.8
Servicios básicos	-	-	-	36.4	63.6
Enfermería	-	-	4.6	46.5	48.9
Asistente médica	2.2	10.0	31.7	31.7	24.4
Administrativos	-	-	12.9	48.4	38.7

DISCUSIÓN

El presente estudio encontró que los trabajadores de salud en su mayoría perciben un clima organizacional por mejorar, principalmente en retribución de la empresa y disponibilidad de recursos, lo que refleja que estos perciben que la empresa no es justa con el salario y los beneficios laborales, y que existe falta de información, equipo e insumos para llevar a cabo su trabajo de manera adecuada. También se observó que las asistentes médicas, el personal administrativo y servicios básicos percibieron un clima por mejorar, mientras que el personal médico y de enfermería lo percibieron como saludable. Con respecto a las dimensiones del clima organizacional, los trabajadores se mostraron muy satisfechos con el estilo de dirección y la estabilidad laboral.

En relación con la satisfacción laboral, los empleados se mostraron satisfechos a muy satisfechos en un alto porcentaje; de los cuales, el personal de servicios básicos, médico y enfermería fueron los más satisfechos. Estos resultados concuerdan con la correlación reportada, ya que los médicos y enfermeras consideran que el clima organizacional es saludable y presentaron altos puntajes en satisfacción laboral. Por su parte, el personal de asistente médico estimó en mayor medida que se requiere mejorar el clima organizacional y reportó menores porcentajes de satisfacción laboral; indicando que a mejor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores. Las dimensiones donde se observó insatisfacción fue en la supervisión, ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas, entendiéndose que un bajo porcentaje no está de acuerdo con la forma en que los superiores evalúan el trabajo, cómo mantienen el ambiente físico y la forma en que se dan las oportunidades de prestaciones, salario y formación.

Estos resultados son semejantes a los encontrados en el hospital regional de la ciudad de Ica en Perú, donde los trabajadores percibieron un alto clima organizacional (74.7%) por mejorar²⁷; en contraste con lo reportado por Juárez-Adauta, donde los trabajadores de asistencia técnica y médicos del hospital de Tlalnepantla, Estado de México tenían puntajes altos de clima organizacional (146.5 y 144.9), mientras que los trabajadores administrativos, de servicios básicos y de enfermería obtuvieron un puntaje medio de clima organizacional (142.1, 137.6 y 144.6)¹⁴.

Por el contrario. Según lo reportado por Peña-Viveros en el IMSS, el personal directivo de 35 jefaturas de servicios de prestaciones médicas de las 32 entidades federativas de México perciben un clima organizacional muy alto en la dimensión de retribución (97.0%) y bajo en la dimensión de disponibilidad de recursos y valores colectivos (47.1% respectivamente)¹³, lo que refleja que

la percepción del clima organizacional es diferente aun en poblaciones con características muy semejantes como el ser la misma empresa, país y condiciones laborales^{13, 27}.

Respecto a la satisfacción laboral, los resultados concuerdan con otros estudios en trabajadores de salud^{14, 28} que identificaron alta satisfacción en el trabajo, principalmente en personal médico y de enfermería. En relación con el grado de correlación de las variables de estudio, se encontró una correlación moderada, diferente a lo reportado por Felipe et al. y Juárez-Adauta, quienes reportaron correlaciones altas ($r = 0.800$)^{12, 14}.

CONCLUSIONES

El presente estudio permitió conocer los componentes que conforman el clima organizacional, así como su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud. Se encontró un clima organizacional por mejorar y satisfacción laboral en niveles muy satisfactorios, refleja la necesidad de que la institución mejore la disponibilidad de recursos, la equidad de beneficios y en remuneración, derivados del trabajo; pues fueron las dimensiones con más clima por mejorar. También se identificó una correlación moderada en el clima organizacional y satisfacción laboral lo que implica que existen otros factores que influyen tanto en la percepción del clima organizacional, como en la satisfacción laboral. Por categoría laboral, el personal médico y de enfermería tienen clima organizacional saludable y satisfacción laboral muy satisfactoria, no así con la categoría de asistentes médicas, donde se observó un clima organizacional por mejorar y menor satisfacción laboral.

En este sentido, fue importante conocer la percepción del personal de salud con respecto al clima y satisfacción laboral, con el fin de servir como guía para el personal directivo y así planear estrategias que mejoren los niveles moderados e insatisfactorios de clima y satisfacción laboral encontrados. De esta manera, si se lleva a cabo lo anterior se fortalecería el servicio a los usuarios, la salud de los trabajadores y la productividad en la organización, pues se consideran elementos esenciales en la gestión para el desarrollo de cualquier institución que busca una mayor eficiencia.

De acuerdo a la variabilidad de resultados en las poblaciones comparadas, se sugiere tomar en cuenta las características socio ocupacionales con mayor especificidad, ya que cada variable tiene un contexto particular en cada ambiente de trabajo como categoría laboral, el grado de complejidad del trabajo, demanda, el tipo de personal, grado de estudios, ingresos, contacto con los usuarios, entre otros; que pueden influir en los resultados de los grupos estudiados.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Debido a la naturaleza del estudio, los resultados impiden hacer inferencias causales con respecto a los hallazgos.

RESPONSABILIDADES ÉTICAS

Protección de personas y animales. En este estudio no se realizaron experimentos con personas o animales.

Confidencialidad. En esta investigación no aparecen datos personales que permitan identificar a los participantes, a quienes se les garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información.

Conflicto de intereses. Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Financiamiento. Ninguno.

Agradecimientos. Los autores agradecen al personal de salud por su participación y facilidades otorgadas para la realización del presente estudio.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción: para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. Ginebra: OMS; 2010. <https://bit.ly/3eGQuxE>
2. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva (NESCON). Serie Nescon de informes técnicos N° 2. Condiciones de salud y trabajo en el sector salud. Belo Horizonte, Brasilia: OPAS; 2008.
3. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Seguridad y salud en el trabajo en México: avances, retos y desafíos. México: STPS; 2017. <https://bit.ly/36kmCDt>
4. Kalhor R, Khosravizadeh O, Moosavi S, Heidari M, Habibi H. Role of organizational climate in job involvement: A way to develop the organizational commitment of nursing staff. J Evid Based Integr Med. 2018; 23: 1-5. <https://doi.org/10.1177/2515690X18790726>
5. Fernández-Argüelles R, Cobos-Díaz PA, Figueroa-Varela MR. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. Rev Cubana Salud Pública. 2015; 41(4): 593-602.
6. Kopelman RE, Brief AP, Guzzo RA. The role of climate and culture in productivity. En: Schneider B (Ed.). Organizational climate and culture. San Francisco, California: Jossey-Bass; 1990.
7. Patlán-Pérez J, Martínez-Torres E, Hernández-Hernández R. El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. RIAF. 2012; 5(5): 1-19.
8. Permarupan PY, Al-Mamun A, Saufi RA, Zainol NRB. Organizational climate on employees' work passion: A review. CSCCanada. 2013; 9(4): 63-8. <https://doi.org/10.3968/j.css.1923669720130904.2612>
9. Arnold E. Improving organizational climate for excellence in patient care. Health Care Manag. 2013; 32(3): 280-6. <https://doi.org/10.1097/HCM.0b013e31829d7898>
10. Bernal-González I, Pedraza-Melo NA, Sánchez-Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estud. Gerenc. 2015; 31(134): 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
11. Manosalvas-Vaca CA, Manosalvas-Vaca LO, Nieves-Quintero J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister. 2015; 26: 5-15. <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
12. Felipe-Bravo GM, Aguilar-Chávez PV, Becerra-Julca AE, Lara-Cieza D, Jesús-Ramírez GD, Zavaleta-Pesantes W. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. Sciéndo. 2018; 21(3): 369-74. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>
13. Peña-Viveros R, Hernández-Hernández DM, Vélez-Moreno AML, García-Sandoval MG, Reyes-Tellez MA, Ureña-Bogarin EL. Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. Salud pública Méx. 2015; 57(6): 528-36.
14. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc. 2012; 50(3): 307-14.
15. Córdova GM, Velasco I. Validación y confiabilidad para una escala de clima organizacional en México. Rev. -ITSON DIEP. 2010; 18(36): 22-6.
16. Arias-Gallegos WL, Arias-Cáceres G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Cienc Trab. 2014; 16(51): 185-91. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

17. Montoya-Cáceres P, Beíio-Escamilla N, Bermúdez-Jara N, Burgos-Ríos F, Fuentealba- Sandoval M, Padilla-Pérez A. Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab.* 2017; 19(58): 7-13.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
18. Pecino-Medina V, Mañas-Rodríguez MA, Díaz-Fúnez PA, López-Puga J, Llopis-Marín JM. Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anal. Psicol.* 2015; 31(2): 658-66.
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>
19. Pavón-León P, Gogeoascoechea-Trejo MC, Blázquez-Morales MSL, Blázquez-Domínguez CR. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud Tab.* 2011; 17(1-2): 13- 21.
20. Khaledi N, Arabloo J, Khosravizadeh O, Taghizadeh S, Heyrani A, Ebrahimian A. Psychometric properties of the Persian version of the “Hospital Ethical Climate Survey”. *J Med Ethics His Med.* 2014; 7: 1-14.
21. Meliá JL, Peiró JM. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas.* 1989; 5: 59-74.
22. Asociación Médica Mundial Declaración de Helsinki de la AMM-principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Francia: AMM; 2017. <https://bit.ly/32wIJWa>
23. International Council of Nurses. The ICN code of ethics for Nurses. Ginebra: ICN; 2012.
<https://bit.ly/2llegbj>
24. Secretaría de Salud. Reglamento de la General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. México: SSA; 2014. <https://bit.ly/3eKcyaS>
25. Sridharan R. 6.S085 Statistics for Research Projects: IAP 2015. Nonparametric statistics and model selection. E.E.U.U.: 2015.
26. Laerd Statistics. Spearman’s rank-order correlation using SPSS statistics. Noruega: Laerd Statistics; 2018.
27. Del Rio-Mendoza JR, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev méd panacea.* 2013; 3(1): 11-4.
28. Chiang-Vega MM, Salazar-Botello CM, Martín-Rodrigo MJ, Núñez-Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Sd Trab.* 2011; 19(1): 05-16.