
CAPÍTULO 5

DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SALUD DEL H. AYUNTAMIENTO DE CIUDAD FERNÁNDEZ, S.L.P., 2021-2024

María Edith Balderas Huerta¹
David González Díaz²
Jorge Horacio González Ortiz³

Resumen

Es cada vez más relevante que los líderes de los gobiernos locales comprendan los fundamentos teóricos que explican las motivaciones que llevan a los empleados a establecer buenas relaciones interpersonales y a mantener un clima laboral favorable. El presente trabajo se desarrolló en el departamento de Salud del H. Ayuntamiento del municipio de Ciudad Fernández de San Luis Potosí, considerando la administración 2021-2024, con el objetivo de realizar un diagnóstico del clima organizacional según la percepción de los empleados del programa Casas de Salud y su relación con las variables sociodemográficas de los mismos, con la finalidad de brindarles herramientas para la situación organizacional existente en la dependencia. El tipo de investigación se definió bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel de alcance descriptivo y correlacional, además de emplear un diseño metodológico no

¹ Profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí-Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media. edith.balderas@uaslp.mx

² Profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí-Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media. david.gonzalez@uaslp.mx

³ Profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí-Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media.

experimental y transversal, se contempló una población finita, aplicándose un censo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, como instrumento de recolección de datos se utilizó el propuesto por Brown & Leigh (1996). Los resultados que se obtuvieron fueron que existe un nivel aceptable de clima organizacional con una media de 4.105, únicamente se encontró correlación positiva moderada entre la dimensión de expresión de los propios sentimientos con la variable edad y una correlación negativa moderada entre la dimensión claridad del rol y la variable experiencia laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, usuarios y departamento de salud.

Abstract

It is increasingly relevant for local government leaders to understand the theoretical foundations that explain the motivations that lead employees to establish good interpersonal relationships and maintain a favorable work environment. The present work was developed in the Health Department of the H. City Council of the municipality of Ciudad Fernández de San Luis Potosí, considering the 2021-2024 administration, with the objective of carrying out a diagnosis of the organizational climate according to the perception of the employees of the Casas program of Health and its relationship with their sociodemographic variables, with the purpose of providing them with tools for the existing organizational situation in the agency. The type of research was defined under a quantitative approach, with a descriptive and correlational level of scope, in addition to using a non-experimental and transversal methodological design, a finite population was contemplated, applying a census. The data collection technique was the survey; the one proposed by Brown and Leigh (1996) was used as the data collection instrument. The results obtained were that there is an acceptable level of organizational climate with a mean of 4.105, only a moderate positive correlation was found between the dimension of expression of one's own feelings with the age variable and a moderate negative correlation between the dimension of role clarity and the work experience variable.

Keywords: Organizational climate, users and health department.

Introducción

Hoy en día, en un mundo cada vez más globalizado, México se enfrenta constantemente a rápidos cambios en los ámbitos social, económico y político, lo que complica su integración en los mercados internacionales y su relevancia en el sector salud. En este campo, la tecnología y el conocimiento son factores clave para su evolución. Las instituciones de salud experimentan transformaciones continuas tanto en los procesos relacionados con la salud y la enfermedad como en la gestión de los servicios de salud (Martínez *et al.* 2019).

Por ende, la interacción entre los recursos humanos y sus organizaciones da lugar a un fenómeno conocido como clima organizacional, el cual se define como la percepción que tienen los miembros de una organización respecto a sus características y el ambiente interno de ésta (Noriega, 2009, citado en González-Burboa *et al.* 2014).

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional es uno de los pilares base para el funcionamiento de cualquier institución en cualquier ámbito, son y serán siempre las personas que en ella desempeñan sus labores en las que recaerá la responsabilidad de su desarrollo o deterioro (Ramírez, 2023). Por eso, el clima organizacional, tanto en el sector público como en el privado, se entiende como un conjunto de percepciones globales basadas en las emociones que el colaborador experimenta en su puesto de trabajo. No obstante, para comprender plenamente esta variable, es necesario entender el comportamiento humano, así como la estructura y los procesos organizacionales (González *et al.* 2021).

Vera y Suárez (2018) señalan que un buen clima de trabajo dentro de la organización contribuye a una sana competencia entre compañeros, estableciendo un comportamiento maduro entre las partes y facultando a los servidores públicos a ser responsables con la organización a la cual pertenecen.

Ahora bien, el desempeño de los profesionales del sector salud es crucial para alcanzar los objetivos de una institución, ya que la atención al paciente es el eje central en las organizaciones sanitarias. Los pacientes buscan ser atendidos adecuadamente, confiando en que los profesionales estén bien capacitados, informados y sean competentes. Además, esperan una atención de alta calidad en todo momento, junto con una actitud humana y afectuosa que les brinde comodidad y seguridad (Artaza *et al.* 2016 citado por Fajardo *et al.* 2020).

El ambiente laboral en el sector público de salud es una estrategia clave a considerar debido a las diversas problemáticas que se presentan en el sistema de atención. Entre ellas, destacan las deficiencias en la infraestructura del primer nivel de atención, la falta de un diálogo asertivo entre colegas, y la carencia de empatía y comprensión entre el personal. Estos factores podrían estar afectando la colaboración y el desempeño profesional en beneficio del paciente en las instituciones de salud (Medina y Heredia, 2023).

Aunado a ello, el departamento de Salud del municipio de Ciudad Fernández, del estado de San Luis Potosí (S.L.P.). facilita y amplía la disponibilidad de los servicios de salud locales centrados en el primer nivel de atención basados en la concepción de la Atención Primaria a la Salud en línea, con las prioridades y los mecanismos institucionales existentes tanto a nivel federal como el nivel estatal. Consolida su programa Casas de Salud, que fortalecen el primer nivel de atención primaria para disminuir la brecha de acceso a los servicios de salud que existe en el ámbito rural y suburbano, así como aumentar la cantidad de personal de salud disponible para la atención de la población en el ámbito urbano; su funcionamiento se sustenta bajo una gestión conjunta entre la respuesta comunitaria local y el Departamento de Salud del Gobierno Municipal.

Por lo tanto, surge la necesidad de evaluar y comprender las dinámicas internas según la percepción de los empleados de las Casas de Salud del Departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández, S.L.P., sobre factores como la comunicación, el apoyo por parte de la administración, las condiciones de trabajo, el liderazgo y las relaciones interpersonales puede tener un impacto directo en la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población. Ya que un clima organizacional inadecuado podría generar baja moral, conflictos laborales y disminución en la eficiencia de las operaciones, lo que afectaría negativamente la atención a los usuarios de las Casas de Salud del clima organizacional entre los empleados.

Objetivo general

Diagnosticar el clima organizacional del programa Casas de Salud en el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández, San Luis Potosí, durante la administración 2021-2024, desde la percepción de los empleados, y analizar su relación con variables

sociodemográficas, con el fin de ofrecer herramientas que mejoren la situación organizacional de la dependencia.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional percibido por los empleados del programa Casas de Salud del departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández, S.L.P., durante la administración 2021-2024?
2. ¿Cómo influyen las características sociodemográficas de los empleados del programa Casas de Salud del departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández, S.L.P., en la percepción del clima organizacional durante la administración 2021-2024?

Hipótesis

H₀: El clima organizacional de los empleados del programa Casas de Salud que ofrece el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández S.L.P. de la administración 2021-2024 no está determinado por las características sociodemográficas de los mismos.

H_a: El clima organizacional de los empleados del programa Casas de Salud que ofrece el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández S.L.P. de la administración 2021-2024 está determinado por las características sociodemográficas de los mismos.

Marco teórico

Marco referencial

A continuación se exploran las investigaciones previas y los enfoques conceptuales que han abordado el tema de clima organizacional.

En Cuba, Maturell (2019) realizó una investigación con el propósito de hacer un diagnóstico del clima organizacional en la empresa Provincial de Servicios a la Salud perteneciente a la provincia de Guantánamo, con la finalidad de brindarles herramientas para la transformación de la negativa situación organizacional existente en la organización. Se consideró una población de 132 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Se encontró un clima

organizacional desfavorable del tipo autoritario paternalista explotador, ya que la dirección no posee confianza en sus empleados, lo que con lleva que los jefes tengan un liderazgo rígido hacia sus trabajadores, se caracteriza por usar amenazas y ocasionalmente recompensas.

Por otra parte, en San Luis Potosí, México, Nájera *et al.* (2021) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la percepción de clima laboral de los funcionarios de una dependencia pública en la ciudad de Cárdenas, San Luis Potosí. El tipo de investigación fue descriptiva, cuantitativa, correlacional y transversal simple, la población de estudio fue de 264 personas, se aplicó la encuesta autoadministrada. Se encontró que los funcionarios perciben el clima organizacional y sus dimensiones de indiferente a bueno, con mayor cercanía al estado de indiferencia, mismo que representa una oportunidad para tomar acciones que impulsen esa indiferencia a percepciones más positivas de los diferentes rubros diagnosticados.

Además, en Perú se llevó a cabo una investigación por Ramírez y Cobeñas (2022) con el objetivo de diagnosticar el clima organizacional en las instituciones gubernamentales del municipio de Chiclayo. Tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, exploratorio y de diseño no experimental. Se consideró un censo con 84 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta, obteniendo un 0.88 de confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se halló que el clima organizacional en las instituciones gubernamentales del municipio de Chiclayo es adverso debido que los ambientes y áreas de trabajo se encuentran masificadas y no ofrecen las condiciones básicas para realizar la actividades administrativas, técnicas y gerenciales.

Asimismo, en Perú Cavero (2024) llevó a cabo un estudio con la finalidad de determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Hualmay-2023. El nivel de investigación fue correlacional, de diseño experimental y de enfoque cuantitativo. Se consideró un censo de 65 trabajadores, a los que se les aplicó una encuesta. Se encontró que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Hualmay.

Teorías de sustento teórico

Las teorías de la administración que fundamentan esta investigación son: la Teoría General de Sistemas (TGS), Teoría de los Recursos y

Capacidades, Teoría de las Relaciones Humanas y Teoría de la Burocracia, ya que la TGS ayuda a entender cómo los cambios en una parte de la organización (como las políticas de recursos humanos) pueden afectar al clima organizacional en general. Permite analizar cómo las influencias internas y externas impactan la percepción y el bienestar de los empleados; la teoría de recursos y capacidades, ayuda a examinar cómo los recursos humanos (como habilidades, conocimientos y motivación) influyen en el clima organizacional; la teoría de las relaciones humanas proporciona una base para entender cómo la calidad de las relaciones entre los empleados y los líderes, así como las condiciones laborales, afectan el clima organizacional, y finalmente la Teoría de la Burocracia permite analizar cómo la estructura formal y los procedimientos burocráticos afectan el clima organizacional.

Modelo de Clima Organizacional de Brown & Leigh

El modelo propuesto por Brown & Leigh (1996) establece la existencia de seis dimensiones, las cuales explican el clima organizacional existente en una organización. Cada una de estas dimensiones se describen a continuación, cabe mencionar que las primeras tres se refieren al área de seguridad psicológica y las siguientes al área de significación psicológica según Valencia (2021, p.30):

1. *Apoyo del superior inmediato*: de acuerdo con la relación entre el supervisor inmediato y el subordinado, se establecen dos estilos: uno rígido, que podría significar que carece de confianza en el empleado para realizar el trabajo sin supervisión constante; y un estilo que permite distintos trámites y aprovecha los errores.
2. *Claridad del rol*: las circunstancias del trabajo y la percepción de la forma en que se logran los éxitos deben ser precisas. De esta manera, el nivel de estrés disminuirá y aumentará la simpatía y el compromiso.
3. *Expresión de los propios sentimientos*: los miembros de la institución expresan sus sentimientos de acuerdo a cómo sienten que la institución los está tratando. Si siente que lo tratan como un individuo en lugar de una máquina, lo más probable es que externalice sus emociones.
4. *Contribución personal*: cuando, dadas las políticas y el desempeño de la instalación, el individuo cree que sus esfuerzos son significativos, es más probable que se sienta identificado y comprometido.

- 5. *Reconocimiento*: ya que las personas que pertenecen a una institución perciben el reconocimiento de la institución por sus propios esfuerzos y resultados.
- 6. *Trabajo como reto*: se considera una de las dimensiones más importantes del crecimiento personal en el trabajo. Se trata de afrontar las dificultades y resolverlas con habilidad e imaginación.

Marco conceptual

El interés por el clima organizacional comenzó cuando despertó la importancia de mostrar la relevancia del ser humano en las organizaciones a través de un enfoque humanista, el cual surge en la teoría de la relación humana en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. En dicho enfoque se da prioridad a la preocupación por el ser humano y su grupo social, de los aspectos técnicos y formales se pasan a los aspectos psicológicos y sociológicos (Chiavenato, 2009 citado por Esquivel *et al.* 2020).

El término clima organizacional comenzó a hacerse un tema atractivo y relevante por las empresas a finales de la década de 1960 (Esquivel *et al.* 2020).

A continuación, en la Tabla 1 se presentan distintas definiciones respecto al concepto de clima organizacional. Para efectos del presente estudio de investigación la definición base que se tomó en cuenta es la propuesta por Brown & Leigh (1996), quienes mencionan que el clima organizacional es el ambiente que tiene la capacidad de generar ventajas competitivas, lo que lleva a los trabajadores a desplegar más energía, dedicación y tiempo para sus actividades laborales (Valencia, 2021).

TABLA 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor(es)	Concepto
Litwin y Stringer (1968), citado por Díaz (2019)	Es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.



→ Continúa (Tabla...)

Autor(es)	Concepto
Tiagiuri y Litwin (1968), citado por Zapata (2022)	Es la cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, la cual influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores particularmente de un conjunto de características y actitudes en la organización.
Brown y Leigh (1996), citado por Valencia (2021)	Es el ambiente que tiene la capacidad de generar ventajas competitivas, lo que lleva a los trabajadores a desplegar más energía, dedicación y tiempo para sus actividades laborales. Un clima satisfactorio para el personal los lleva a contribuir al logro de las metas y objetivos institucionales gracias a su buena actitud y su participación permanente con buen desempeño laboral.
Cota (2017)	Conjunto de percepciones que los colaboradores tienen dentro de su entorno laboral.
Robbins y Judge (2017)	Es la educación organizacional positiva, que estudia la forma en que las organizaciones desarrollan fortalezas humanas, estimulan la vitalidad y la resiliencia, y desarrollan el potencial.
Iglesias y Torres (2018)	Es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada.
Esquivel et al. (2020)	Es el ambiente que perciben los miembros dentro de la organización y que influye en la motivación, en el desempeño y en la satisfacción en el empleo.

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados anteriormente.

Metodología

Es una investigación de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y transversal (Hernández *et al.* 2014). La población

de estudio se considera finita y contempla a todos los empleados que componen al departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández de la administración 2021-2024, los cuales son 30 personas, entre las que destacan los puestos de: Auxiliar administrativo, auxiliar técnico, coordinador de área, dentista, paramédico, enfermera, médico, nutriólogo y subdirector. Para efectos de estudio, se consideró un censo debido a que la población que se contempla es pequeña.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, conformada por un cuestionario; es decir, por “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y las cuales se utilizan en encuestas de todo tipo” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 250). Las preguntas planteadas fueron cerradas y se aplicó de manera autoadministrada. Se utilizó el cuestionario desarrollado por Brown & Leigh (1996), el cual se aplicó a los empleados del departamento de Salud; se dividió en dos partes: la primera parte está conformada por seis reactivos respecto a las variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, experiencia laboral, antigüedad laboral y nivel socioeconómico según la regla de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI) 2022 que integra seis ítems y la segunda parte, está conformada por seis dimensiones, cada una con un número específico de reactivos, siendo un total de 21 ítems, como se muestra en la Tabla 2.

TABLA 2. DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión	No. Variable
Apoyo del superior inmediato	5
Claridad del rol	3
Contribución personal	4
Reconocimiento	3
Expresión de los propios sentimientos	4
Trabajo como reto	2
Total	21

Fuente: Elaboración propia.

Cada uno de los reactivos que constituyeron al instrumento de medición se respondieron con base en una escala de Likert de cinco puntos (del 1 al 5), tal como se muestra en la tabla 3.

TABLA 3. NOMENCLATURA PARA RESPUESTAS

Nomenclatura	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p. 274).

Para la presente investigación se tomó en cuenta la validez de contenido, la cual está sustentada en el marco teórico, según las teorías y modelos utilizados. Se determinó la confiabilidad del cuestionario a través del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25.0 en español, utilizando el Alfa de Cronbach; el cual es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala; es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. La confiabilidad del instrumento fue de 0.815 indicando una elevada confiabilidad.

Análisis de resultados

Análisis de la muestra

De los 30 empleados encuestados, 65% fueron del género femenino y 35% del género masculino; tienen una edad promedio de 31.95 años, una mínima de 25 años y una edad máxima de 39 años; en cuanto al estado civil, el 55% son solteros, casados 20%, unión libre 20% y divorciados 5%; referente a la escolaridad concluida, el 70% cuenta con licenciatura completa, 10% carrera técnica, 10% licenciatura incompleta, 5% cuenta con preparatoria completa y con igual porcentaje tienen diplomado o maestría; referente al nivel socioeconómico el 45% de los empleados son de nivel A/B (Alto), este es el nivel más alto en la clasificación, ya que son hogares con altos ingresos, un alto nivel educativo, propiedades de gran valor, y acceso a bienes y servicios de lujo. Los integrantes suelen tener estudios universitarios y posgrados y ocupan posiciones directivas o profesionales, viven en zonas más exclusivas y poseen múltiples propiedades y vehículos de alta gama, después con 35% el nivel C+, el 15% de los empleados son del nivel C- y sólo el 5% son del nivel C.

En cuanto a la experiencia laboral de los empleados, tienen una media de 8 años, una mínima de 1 año y una máxima de 18 años;

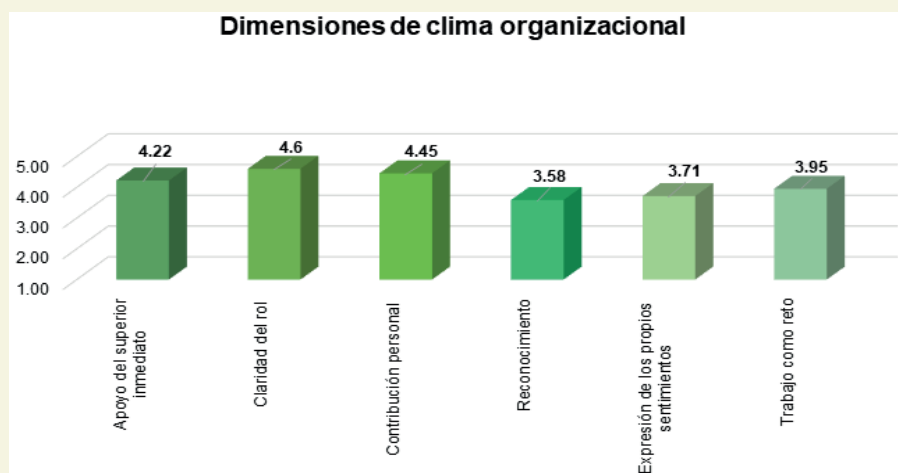
además, los empleados tienen una antigüedad laboral en el departamento de 3.39 años, una mínima de 8 meses y una máxima de 11 años.

Análisis descriptivo

En cuanto al resultado global de clima organizacional presenta una media de 4.10, lo cual indica un nivel de clima organizacional óptimo y aceptable por parte de los empleados ya que se consideró la escala de Likert del 1 al 5.

Referente a las medias de cada una de las dimensiones del constructo de clima organizacional se observa en la Figura 1, que los empleados valoraron como la puntuación más alta la dimensión de claridad del rol con una media de 4.60, lo que indica que los empleados tienen claramente definidas las circunstancias del trabajo y la percepción de la forma en que se logran sus éxitos, en segundo lugar está la dimensión de contribución personal con una media de 4.45; es decir, los empleados creen que sus esfuerzos son significativos sintiéndose de esta forma identificados y comprometidos, la dimensión con el valor más bajo fue reconocimiento con una media de 3.58, la cual se relaciona con la percepción que los empleados del departamento de salud encuestados tienen sobre el reconocimiento de la institución a sus propios esfuerzos y resultados.

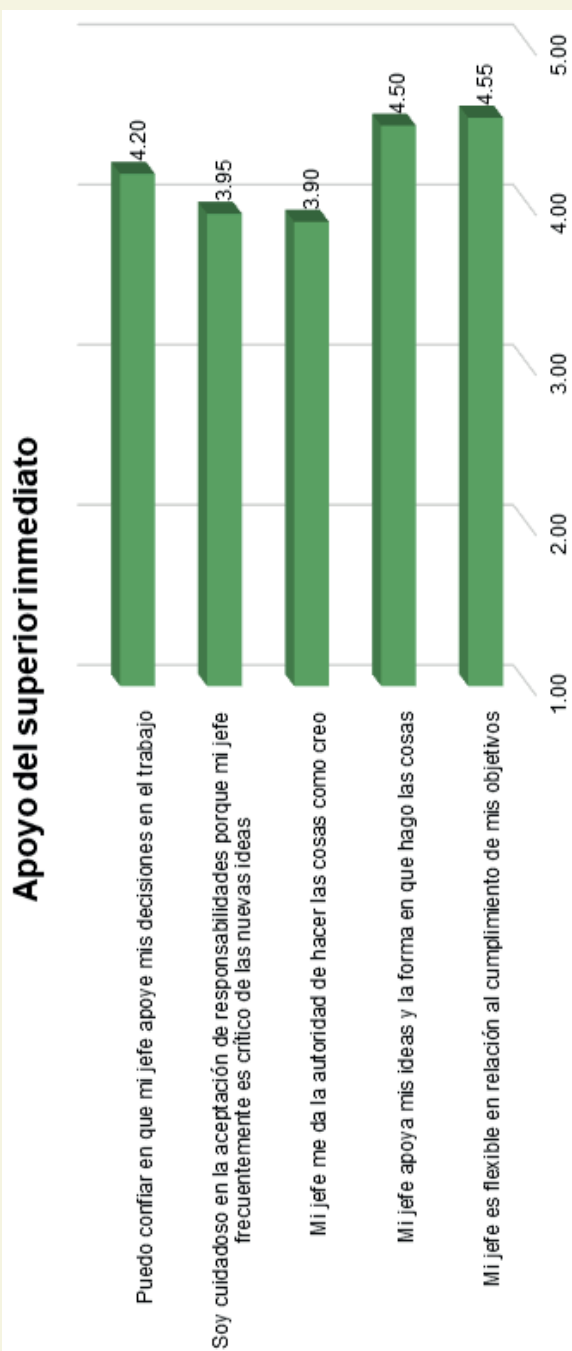
FIGURA 1. DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

Después se realizó un análisis descriptivo por dimensión. Referente a la dimensión de apoyo del superior inmediato en la Figura 2 se puede observar que el ítem que obtuvo una mejor puntuación por parte de los empleados del departamento de salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández es “mi jefe es flexible en relación al cumplimiento de mis objetivos” con una media de 4.55, seguido del ítem “mi jefe apoya mis ideas y la forma en que hago las cosas” con una media de 4.50, mientras que el ítem con la media más baja de 3.90 es “mi jefe me da la autoridad de hacer las cosas como creo”.

FIGURA 2. APOYO DEL SUPERIOR INMEDIATO

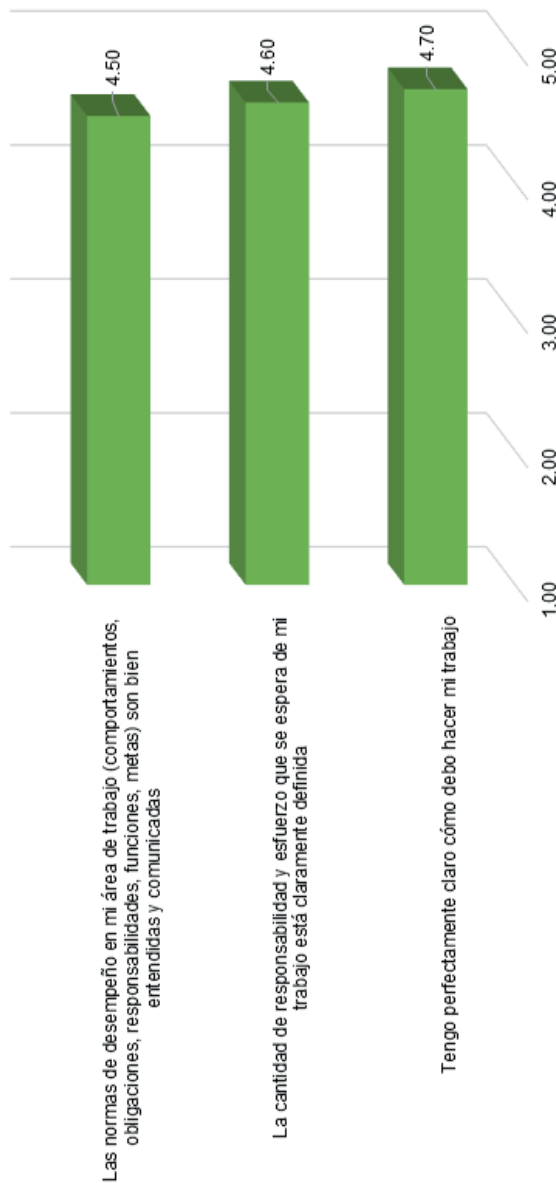


Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

Respecto a la dimensión claridad del rol se puede observar en la Figura 3 que el ítem valorado con la mejor puntuación es “tengo perfectamente claro cómo debo hacer mi trabajo” media de 4.70 y el ítem valorado con la menor puntuación de 4.50 “Las normas de desempeño en mi área de trabajo (comportamientos, obligaciones, responsabilidades, funciones, metas) son bien entendidas y comunicadas”.

FIGURA 3. CLARIDAD DEL ROL

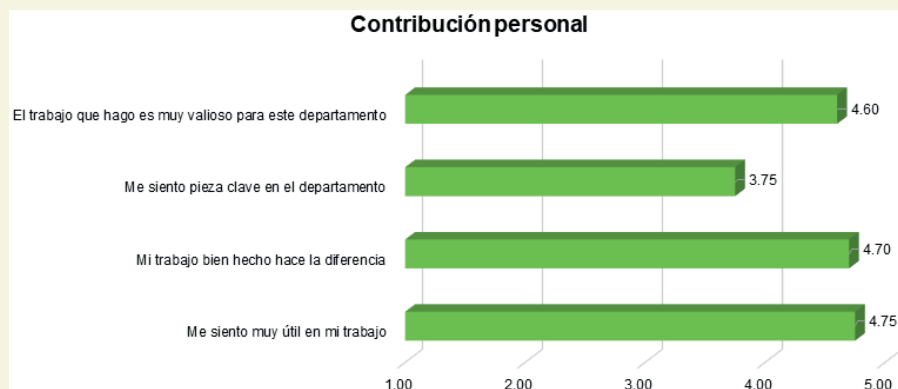
Claridad del rol



Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

En lo que respecta a la dimensión contribución personal se observa en la Figura 4 que el ítem mejor calificado fue “me siento muy útil en mi trabajo” con una media de 4.75 y el ítem peor evaluado fue “me siento pieza clave en el departamento” (3.75).

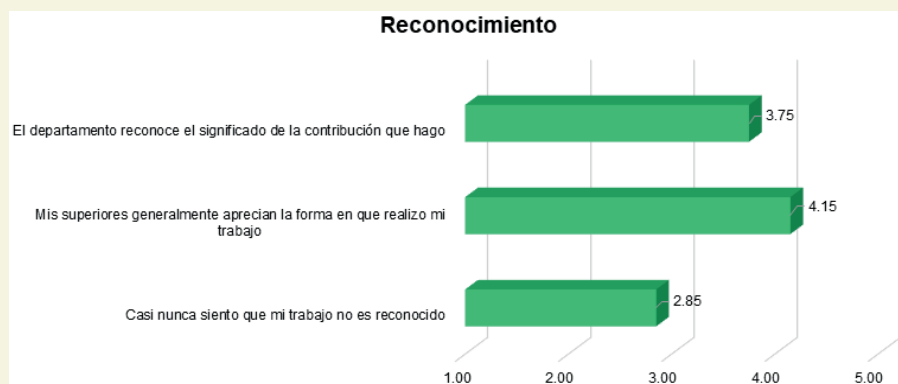
FIGURA 4. CONTRIBUCIÓN PERSONAL



Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

Posteriormente, se observa en la Figura 5 las medias de los ítems de la dimensión reconocimiento, el ítem mejor evaluado fue “mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo” con una media de 4.15 y la calificación más baja se encuentra el ítem “casi nunca siento que mi trabajo no es reconocido” con una media de 2.85.

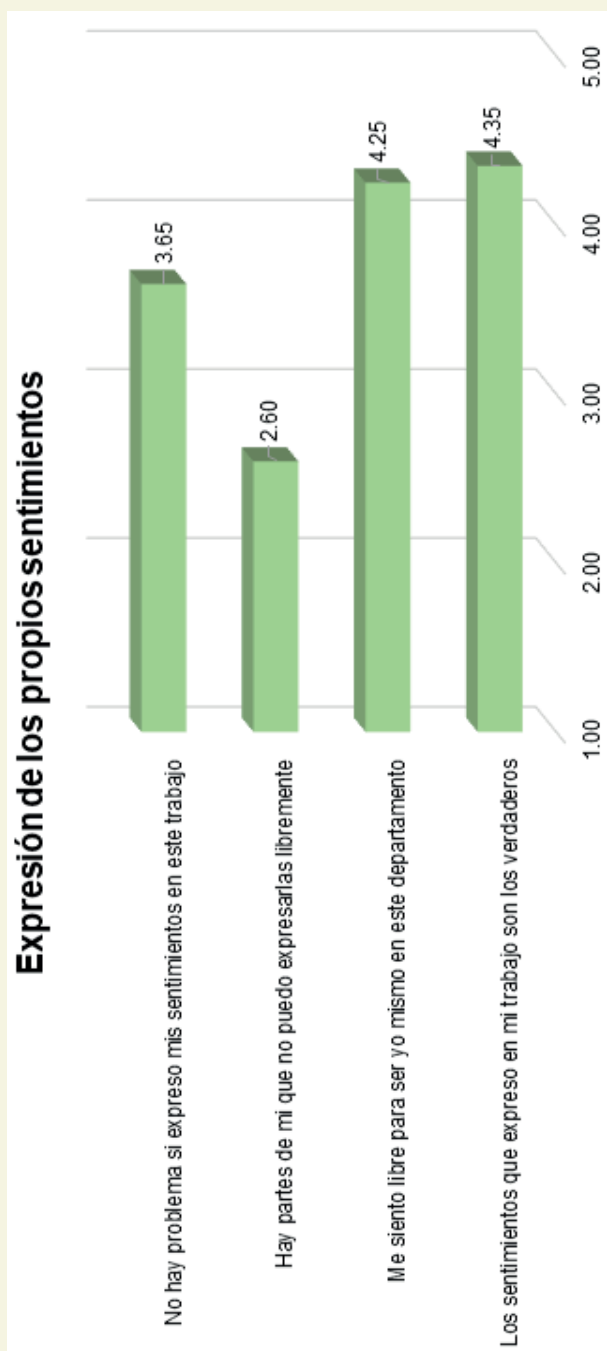
FIGURA 5. RECONOCIMIENTO



Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

En la Figura 6 se pueden observar las medias de la dimensión expresión de los propios sentimientos, en donde la mejor puntuación fue de 4.35 el ítem “los sentimientos que expreso en mi trabajo son los verdaderos” y el ítem de menor puntuación con 2.60 fue “hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente”.

FIGURA 6. EXPRESIÓN DE LOS PROPIOS SENTIMIENTOS

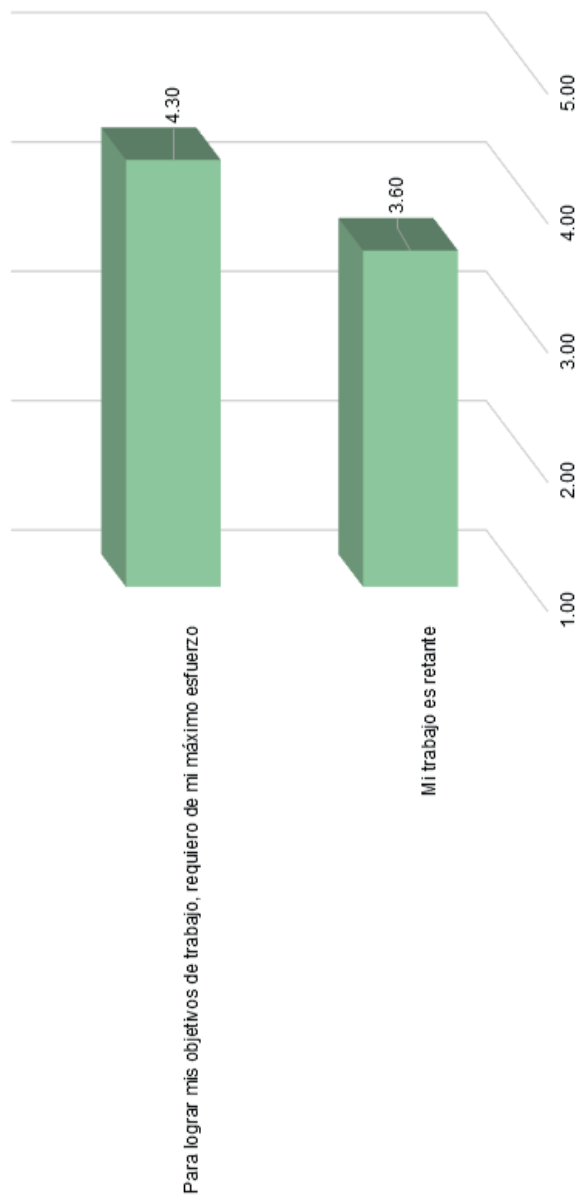


Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

Finalmente, en la Figura 7 se presenta la última dimensión que conforma al constructo clima organizacional: trabajo como reto, en la cual conforme a la percepción y los resultados emitidos por los empleados la mejor calificación corresponde al ítem “para lograr mis objetivos de trabajo, requiero de mi máximo esfuerzo” con una media de 4.30, recibiendo el ítem “mi trabajo es retante” una media de 3.60.

FIGURA 7. TRABAJO COMO RETO

Trabajo como reto



Fuente: Elaboración propia a través de Excel 365.

Análisis correlacional

HI_o: El clima organizacional de los empleados del programa Casas de Salud que ofrece el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández S.L.P. de la administración 2021-2024 no está determinado por las características sociodemográficas de los mismos.

HI_a: El clima organizacional de los empleados del programa Casas de Salud que ofrece el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández S.L.P. de la administración 2021-2024 está determinado por las características sociodemográficas de los mismos.

Las técnicas estadísticas empleadas para esta hipótesis fueron, *t* para muestras independientes; para medir la relación entre clima organizacional (numérica) y a las variables sociodemográficas edad, experiencia laboral y antigüedad laboral (numéricas) se utilizó el coeficiente de correlación *r* de Pearson; ANOVA de un solo factor se utilizó para medir la relación entre clima organizacional (numérica) con la variable estado civil (multitómica), y por último se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para medir la relación entre clima organizacional (numérica) y las variables, escolaridad y nivel socioeconómico (ordinales).

Con base en los resultados obtenidos en la tabla 4, se observa que existe una correlación positiva débil entre la dimensión expresión de los propios sentimientos con la variable edad ($r=0.463^*$, Sig.=0.040); además, existe una correlación negativa media entre la dimensión claridad del rol con la variable experiencia laboral ($r=-0.521^*$, Sig.=0.018). Por otra parte, se puede apreciar que no existe asociación entre las dimensiones con las variables sociodemográficas no mencionadas anteriormente debido a que se presentan niveles de significancia mayores a 0.05.

Por tanto, existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis alternativa, aceptando de esta forma la hipótesis nula, la cual indica que el clima organizacional de los empleados del programa Casas de Salud que ofrece el departamento de Salud del H. Ayuntamiento de Ciudad Fernández S.L.P. de la administración 2021-2024 no está determinado por las características sociodemográficas de los mismos, con excepción de las dos relaciones encontradas.

TABLA 4. RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Variable	Técnica estadística	Apoyo del superior inmediato	Clima organizacional				Trabajo como reto
			Claridad del rol	Contribución personal	Reconocimiento	Expresión de los propios sentimientos	
Sexo	t para muestras independientes	t=0.000 Sig.= 0.985	t=0.687 Sig.= 0.418	t=0.705 Sig.=0.412	t=0.322 Sig.=0.577	t=3.305 Sig.=0.086	t=3.147 Sig.=0.093
Edad	r de Pearson	r=-0.164 Sig.=0.489	r=-0.227 Sig.=0.336	r=0.230 Sig.=0.330	r=0.388 Sig.=0.091	r=0.463* Sig.=0.040	r=0.312 Sig.=0.181
Estado civil	ANOVA de un solo factor	F=1.849 Sig.=0.179	F= 0.546 Sig.= 0.658	F=0.797 Sig.=0.513	F=0.366 Sig.=0.778	F=1.450 Sig.=0.266	F=0.515 Sig.=0.678
Escolaridad	Rho de Spearman	Rho=0.415 Sig.=0.069	Rho=0.308 Sig.=0.187	Rho=0.349 Sig.=0.132	Rho=-0.188 Sig.=0.428	Rho=0.134 Sig.=0.573	Rho=-0.101 Sig.=0.672
Experiencia laboral	r de Pearson	r=-0.082 Sig.=0.732	r=-0.521* Sig.=0.018	r=0.124 Sig.=0.603	r=0.227 Sig.=0.337	r=0.278 Sig.=0.235	r=-0.047 Sig.=0.843
Antigüedad laboral	r de Pearson	r=-0.272 Sig.=0.246	r=-0.062 Sig.=0.794	r=0.262 Sig.=0.264	r=0.361 Sig.=0.118	r=0.407 Sig.=0.075	r=0.191 Sig.=0.421
Nivel socioeconómico	Rho de Spearman	Rho=-0.424 Sig.=0.062	Rho=-0.193 Sig.=0.415	Rho=-0.211 Sig.=0.372	Rho=-0.223 Sig.=0.345	Rho=0.051 Sig.=0.832	Rho=0.170 Sig.=0.474

Fuente: Elaboración a través de datos generados en el SPSS versión 25.

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Conclusiones y discusión

De acuerdo con el objetivo planteado, se encontró que el clima organizacional en el programa Casas de Salud es considerado aceptable por los empleados, con una media general de 4.10 en la escala de Likert del 1 al 5. Esto sugiere una percepción global positiva, aunque hay áreas que requieren atención para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Asimismo, los empleados valoran altamente la claridad en sus roles y responsabilidades lo que indica una buena comprensión de las expectativas y éxito en sus tareas. También, se valora positivamente la percepción de que su trabajo es significativo, reflejando un compromiso con el trabajo y un sentido de utilidad. Los empleados perciben una falta de aprecio y reconocimiento por sus esfuerzos y resultados, lo cual puede afectar su motivación y satisfacción.

El reconocimiento de los esfuerzos de los empleados es una dimensión crítica que requiere intervención. Los ítems relacionados con el reconocimiento obtuvieron las puntuaciones más bajas, sugiriendo que se deben implementar mecanismos para mejorar la valoración del trabajo realizado. Los empleados también perciben restricciones en la expresión libre de sus sentimientos, lo que podría indicar una cultura organizacional que no fomenta la apertura y la comunicación emocional.

Existe una correlación positiva débil entre la dimensión de expresión de los propios sentimientos y la edad, sugiriendo que los empleados mayores pueden sentirse más cómodos expresando sus sentimientos. Además, hay una correlación negativa media entre la claridad del rol y la experiencia laboral, lo que puede indicar que los empleados con más experiencia perciben menos claridad en sus roles, posiblemente debido a roles más complejos o cambios en las expectativas.

Discusión

Este estudio difiere de lo que encontró Laguna *et al.* (2024), ya que el nivel de clima organizacional encontrado estaba por debajo del óptimo, lo que en este estudio se encontró un nivel aceptable, asimismo Ramírez y Ceballos (2022) obtuvieron un nivel de clima organizacional regular en instituciones de gobierno. Además, coincide con Nájera *et al.* (2021), donde encontró un nivel aceptable y bueno en una dependencia de gobierno.

Recomendaciones

- Implementar programas y políticas que promuevan el reconocimiento de los logros y esfuerzos de los empleados. Esto podría incluir sistemas de recompensas, agradecimientos públicos y feedback positivo regular.
- Crear un ambiente que permita a los empleados expresar sus sentimientos y opiniones libremente. Esto puede lograrse mediante la implementación de canales de comunicación abiertos y el apoyo a la cultura de retroalimentación constructiva.
- Revisar y ajustar la definición de roles y expectativas para empleados con más experiencia, asegurando que sus responsabilidades estén claramente definidas y alineadas con su nivel de experiencia.
- Capacitar a los supervisores en habilidades de apoyo y reconocimiento, asegurando que brinden la autoridad y el apoyo necesario para que los empleados puedan cumplir con sus objetivos de manera autónoma.

Futuras líneas de investigación

- Investigar cómo diferentes formas de reconocimiento impactan la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, y cuál es el tipo de reconocimiento más efectivo.
- Realizar estudios adicionales sobre las barreras a la expresión de sentimientos en el lugar de trabajo y cómo éstas afectan la moral y el rendimiento laboral.
- Examinar en profundidad cómo la experiencia laboral afecta la percepción del rol y el clima organizacional, y desarrollar estrategias para abordar las diferencias en la percepción entre empleados con diferentes niveles de experiencia.
- Investigar cómo la edad influye en la percepción del clima organizacional y en la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios en el entorno laboral.

Referencias Bibliográficas

Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI) (s.f.). Nivel socioeconómico. Recuperado el 25 de junio de 2023, de <https://www.amai.org/NSE/index.php?queVeo=niveles>

- Brown, S., and Leigh, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-368.
- Cavero, S. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Hualmay-2023*. Perú: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8951/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de Cd. Obregón, Sonora. *Revista Ciencias Administrativas* (10), 39-45.
- Díaz, D. (2019). *Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018*. Perú: (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf
- Esquivel, J., Martínez, G., y Silva, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Ciencias de la documentación*, 6(2), 66-77. Obtenido de <https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20VOL6JULDIC2020.pdf>
- Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Uisrael*, 153-165. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/200/132>
- González, J., Ramírez, R., Terán, N., y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
- González-Burboa, A., Manríquez, C., y Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 152-157. doi:https://www.researchgate.net/publication/272365667_Clima_Organizacional_en_una_Direccion_de_Administracion_de_Salud_Municipal
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw Hill.

- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en#B16
- Martínez, E., Molina, J., y Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868591011/html/>
- Maturell, Y. (2019). Diagnóstico clima organizacional en la empresa Provincial de servicios a la salud. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-16. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/diagnostico-clima-organizacional.html>
- Medina, N., y Heredia, F. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002023000100055
- Nájera, J., Izar, J., y Zanella, D. (2021). Clima organizacional de una dependencia pública en la ciudad de Cárdenas, S.L.P. *Revista Académica de Investigación Tlatemoani*(38), 90-108. Obtenido de <https://www.eumed.net/es/revistas/tlatemoani>
- Ramírez, D. (2023). *Clima organizacional y calidad en la prestación del servicio de salud del departamento de estomatología del Hospital Militar Central, Lima 2023*. Perú: (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ed97c0e4-e77f-4f74-9ad1-167df689164a/content>
- Ramírez, R., y Cobeñas, C. (2022). Clima organizacional en las instituciones gubernamentales. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(11). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365003/html/>
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima ed.). Pearson Educación de México.
- Valencia, E. S. (2021). *Influencia del compromiso organizacional en el clima laboral de la facultad de ingeniería de la universidad privada de Tacna, 2018*. Perú: (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/>

- UNJBG/4291/325_2021_valencia_cutipa_es_espg_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, N., y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 180-186. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Villar, V., Rojas, Y., García, R., Castillo, R., Macías, M. (2024). Clima organizacional como brújula del éxito: un estudio en una empresa de la Ciudad de México. *Revista NEYART*. 1(1). 28-39 <https://doi.org/10.61273/neyart.v1i2.42>
- Zapata, A. C. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público*. México: (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/TesisM.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>