

Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México

Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México

Ambiente organizacional: estudio de caso num centro de saúde de Morelos México

Climat organisationnel: étude de cas d'un établissement de santé de premier niveau de prise en charge, État de Morelos, Mexique.

Enrique Martinez Cortes¹, Juan Francisco Molina Rodriguez², Irene M. Parada Toro³

DOI: 10.19136/hs.a18n3.3197

ARTÍCULO ORIGINAL

Fecha de recibido: 20 de marzo de 2019

Fecha de aceptado: 20 de mayo de 2019

Autor de correspondencia:

Irene M. Parada Toro, Dirección postal: Instituto Nacional de Salud Pública. Avenida Universidad 655. Colonia Santa María, Ahuacatitlan, CP 62100, Cuernavaca Morelos, México.
Correo irene.parada@insp.mx,

Resumen

Objetivo: Analizar el clima organizacional de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención Morelos, México.

Materiales y Métodos: Estudio de tipo transversal, descriptivo y analítico que utilizó métodos cuantitativos para conocer el nivel de las cuatro dimensiones del Clima Organizacional que se presentan en esa unidad de salud, Población de estudio: todo el personal de salud del Centro. Para la recolección de los datos se utilizó la metodología propuesta por la OPS/OMS para el programa (PASCAP), modificado. El instrumento usado: cuestionario estructurado auto-aplicable, en dos partes: datos socioeconómicos y 80 preguntas sobre el clima organizacional de cuatro dimensiones: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación.

Resultados: Total de integrantes: 13 la mayor representación fue de enfermeras (39%), la motivación fue la dimensión con menor representación (1.3 Sd.0.761), la dimensión del liderazgo al estímulo a la excelencia fue el menor calificado. El centro presenta un clima organizacional en los niveles de medio a poco satisfactorio; el género en el liderazgo ($p=0.032$) y la reciprocidad ($p=0.032$) presentan diferencias significativas.

Conclusión: El estudio muestra que el Clima Organizacional del Centro presenta niveles poco satisfactorios. Lo anterior influye en el desempeño del Centro.

Palabras Clave: Clima Organizacional; Evaluación; Satisfacción

¹ Maestro en Salud Pública y Administración Secretaría de Salud de-Morelos Servicios de Salud de Morelos Jurisdicción Sanitaria no. III Centro de salud Tetelcingo, México. ORCID: 0000-0003-1840-701

² Maestro en Ciencias Sociales. Instituto Nacional de Salud Pública: Dirección de Investigación en Políticas y Sistemas de Salud. Centro de Investigación en Sistemas de Salud Instituto Nacional de Salud Pública, México. ORCID: 0000-0002-2214-7877

³ Maestra en Ciencias en SS, Dirección de Equidad en de Salud. Centro de Investigaciones sobre Sistemas de Salud. Instituto Nacional de Salud Pública. México. ORCID: 0000-0002-1442-7895

Abstract

Objective: To analyze the organizational climate in a primary-care health facility in Morelos México.

Material and method: We conducted a descriptive and analytical cross-sectional study using quantitative methods to assess the levels of the four organizational climate dimensions (leadership, motivation, reciprocity and participation) exhibited by the facility of interest. Our study population included all health personnel in the facility. To collect data, we adopted and partially modified the methodology proposed by the WHO/PAHO for the Program for Health Training in Central America and Panama (PASCAP). Our instrument was divided into two sections: the first explored socio-demographics and the second the organizational climate at the facility. The second section was designed on the basis of 80 randomly distributed items which were used to evaluate the four dimensions of the organizational climate; each dimensional element, in turn, corresponded to four subdimensions.

Results: Our sample included a total of 13 participants, with nurses contributing the largest proportion (39%). Of the four dimensions examined, motivation was the least represented (1.3 Sd.0.761), while leadership - the stimulus for excellence - was the lowest rated. The facility analyzed was assessed as having an average to unsatisfactory organizational climate, with gender yielding significant differences as regards leadership ($p=0.032$) and reciprocity ($p=0.032$).

Discussion: The study shows that the levels of organizational climate at the facility analyzed were only marginally satisfactory. The above influences the performance of the facility.

Key Word: Organizational climate; Evaluation; Satisfaction

Resumo

Objetivo: Analisar o ambiente organizacional no Centro de Saúde de Morelos México.

Material e Método: Estudo de tipo transversal, descritivo e analítico que utilizou métodos quantitativos para conhecer o nível das 4 dimensões do ambiente organizacional (Liderança, Motivação, Reciprocidade e Participação) existente nesta unidade da saúde; a população do estudo consistiu em todo os profissionais do centro de saúde. Os dados foram colhidos utilizando a metodologia proposta pela OPS/OMS para o programa (PASCAP) modificado. Utilizou-se um questionário estruturado autopreenchido com 2 partes. A primeira permite caracterizar sociodemograficamente a amostra e a segunda conhecer o ambiente organizacional (Liderança, Motivação, Reciprocidade e Participação) através de 80 questões.

Resultados: Total de participantes 13; a maior representação foi a das enfermeiras (39%), a motivação foi a dimensão com menos representatividade (1.3 Sd.0.761), a dimensão da liderança para estimular à excelência foi a menor qualificada. O centro apresenta um ambiente organizacional com níveis que vão de médio a pouco satisfatório, a questão do gênero na liderança ($p=0.032$) e reciprocidade ($p=0.032$) apresentam diferenças significativas.

Discussão: O estudo demonstra que o ambiente organizacional no Centro apresenta níveis pouco satisfatórios, o que afeta o seu desempenho.

Palavras-chaves: Clima Organizacional; Avaliação; Satisfação.

Résumé

Objectif: Analyser le climat organisationnel d'un établissement de santé de premier niveau de prise en charge situé dans l'État de Morelos, au Mexique.

Matériaux et méthode: Une étude transversale, descriptive et analytique a été réalisée en utilisant des méthodes quantitatives pour évaluer le niveau des quatre dimensions du climat organisationnel. La population à l'étude a été la totalité du personnel de santé de cet établissement. Pour la collecte des données, la méthodologie a été celle proposée par l'OPS/OMS pour le Programme de formation en santé de l'Amérique centrale et du Panama (PASCAP), avec des modifications. L'instrument utilisé a été un questionnaire auto-administrable composé de deux parties (données socio-économiques et climat organisationnel) avec un total de 80 questions englobant les quatre dimensions (Leadership, Motivation, Réciprocité et Participation).

Résultats: 13 membres du personnel de santé ont participé à l'étude, avec une prédominance d'infirmières (39%). La motivation a été la dimension la moins représentée (1,3 Sd. 0,761) et la dimension du leadership pour encourager l'excellence la moins bien qualifiée. L'établissement présente un climat organisationnel de niveau peu satisfaisant à moyen. Il existe des différences significatives liées au genre pour le leadership ($p = 0,032$) et la réciprocité ($p = 0,032$).

Discussion: L'étude montre que le climat organisationnel de l'établissement présente des niveaux peu satisfaisants, ce qui affecte son fonctionnement.

Mot clé: Climat organisationnel; Évaluation; Satisfação

Introducción

En la actualidad, en un mundo globalizante, México enfrenta día a día cambios desenfrenados en todos los aspectos sociales, económicos y políticos que hacen difícil tener una inclusión en los mercados internacionales y con trascendencia en el campo de la salud, donde la tecnología y el conocimiento juegan papeles importantes para su desarrollo. Las organizaciones de salud atraviesan cambios constantes en sus procesos tanto de salud-enfermedad como en el ámbito de la administración de los servicios de salud.

El análisis del ambiente institucional y especialmente las instituciones de salud, están influenciados por aspectos sociales, económicos y políticos que las condiciona constantes cambios para su evolución, en el manejo del proceso salud-enfermedad como el ámbito de la administración de los servicios¹.

La comprensión del ambiente y las relaciones entre sus miembros (ambiente interno), es de importancia para el conocimiento de su influencia en el funcionamiento y desarrollo de la institución y su impacto en desempeño de las mismas; los trabajadores perciben el ambiente en forma directa o indirectamente, lo que va a influir en su comportamiento y rendimiento en el trabajo².

El Clima Organizacional es visto desde la teoría como el análisis de los diversos factores que influyen o determina el comportamiento de los individuos en el cometido de las instituciones; la importancia del conocimiento radica en concebir estrategias planificadas como elemento diagnóstico para plantear cambios basados en necesidades reales y así proyectar los efectos en el presente que permitan un futuro deseable en las instituciones³.

Las organizaciones, deben ser un medio para que sus colaboradores tengan desarrollo tanto personal como a nivel laboral, proporcionando, a través de los directivos, un alto nivel de satisfacción y expectativas de crecimiento y autorrealización.

Los Centros de Salud muchas veces son organizaciones pequeñas, conformadas por individuos que deben colaborar entre sí para el logro de metas y objetivos, de acuerdo a las necesidades de salud de la población. Es por ello importante que sus quehaceres transcurran en un ambiente de cordialidad con una buena comunicación y con liderazgo que motive al personal, lo que permite realizar sus funciones a cabalidad.

A nivel nacional son pocos los estudios que se han realizado en torno al Clima Organizacional en las instituciones de salud, pese a que en salud pública la valoración de éste es de gran relevancia, debido a que constituye una pieza fundamental en el desarrollo planificado de su estrategia organizativa.

El objetivo de este trabajo fue la realización de un diagnóstico del Clima Organizacional en un centro de salud del 1er nivel de atención del estado de Morelos, mediante la aplicación del instrumento Proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Servicios de Salud (PSDCG) de Centroamérica OPS/OMS/PNUD, validado y aplicado en otros países, que analiza cuatro dimensiones: comunicación, liderazgo, reciprocidad y participación⁴.

Materiales y métodos

Estudio de tipo transversal, descriptivo y analítico que utilizó métodos cuantitativos, durante el año 2017, que permitió conocer el nivel de las cuatro dimensiones del Clima Organizacional que se presentan en esa Unidad de Salud.

El universo de estudio fue la población total trabajadora del Centro; como criterio de inclusión se tomaron: trabajadores (as) de 18 a 65 años de edad; Trabajadores (as) con 6 meses o más laborando para la institución, personas que acepten participar en el estudio; personas que firmen el consentimiento informado.

La recolección de los datos se obtuvo a través de la metodología propuesta por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de Salud (OMS), en el Programa de Adiestramiento en Salud para Centroamérica y Panamá (PASCAP), del Proyecto Subregional de Desarrollo de la Capacidad Gerencial de los Servicios de Salud⁴ y modificado por Segredo (2010). La validación del instrumento se realizó a través de 13 expertos (as) cuyos requisitos de inclusión fueron: tener 10 años o más de experiencia profesional en el campo de la salud pública, directivos en salud y que tuvieran disposición a participar en el estudio⁵.

Herramienta auto-aplicable estructurada a partir de un texto de introducción (explicación del propósito del estudio), párrafo de agradecimiento por la colaboración y garantía de anonimato y confidencialidad.

El instrumento constó de dos apartados, en el 1o se abordaron datos sociodemográficos y en el 2o finalmente preguntas sobre el clima organizacional. El 2o apartado estuvo diseñado con base de 80 ítems distribuidos aleatoriamente, que evaluaron al Clima Organizacional en cuatro dimensiones: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación. Cada elemento dimensional a su vez, correspondió a cuatro subdimensiones (la 1ª Dirección (D), Estimulo de la Excelencia (EE), Estimulo del Trabajo en Equipo (ETE) y Solución de Conflictos (SC), la 2ª: Realización Personal (RP), Reconocimiento de la Aportación (RA), Responsabilidad (R) y Adecuación de las Condiciones de Trabajo (ACT); la 3ª: Aplicación al Trabajo (AT), Cuidado del Patrimonio Institucional (CPI), Retribución (R), y Equidad (E) y la 4ª: Compromiso con la Productividad (CP), Compatibilización

Tabla 1. Distribución de las afirmaciones del Inventario de Clima Organizacional

Dimensión	Sub-dimensión	Afirmaciones
Liderazgo	Dirección (D)	1, 14, 33, 51 y 67
	Estimulo de la Excelencia (EE)	15, 30, 34, 52 y 70
	Estímulo del Trabajo en Equipo (ETE)	2, 17, 35, 50 y 73
	Solución de Conflictos (SC)	16, 31, 36, 55 y 58
Motivación	Realización Personal (RP)	3, 18, 37, 49 y 74
	Reconocimiento de la aportación (RA)	19, 32, 40, 56 y 69
	Responsabilidad (R)	4, 20, 43, 57 y 75
	Adecuación de las Condiciones de Trabajo (ACT)	5, 21, 41, 59 y 65
Reciprocidad	Aplicación al Trabajo (AT)	6, 22, 42, 58 y 71
	Cuidado del Patrimonio Institucional (CPI)	7, 23, 44, 60 y 72
	Retribución (R)	8, 24, 39, 54 y 66
	Equidad (E)	9, 25, 45, 53 y 76
Participación	Compromiso con la Productividad (CP)	10, 26, 46, 61 y 77
	Compatibilización de Intereses (CI)	11, 27, 47, 62 y 78
	Intercambio de Información (II)	12, 28, 48, 63 y 79
	Involucración en el Cambio (IC)	13, 29, 38, 64 y 80

de Intereses (CI), Intercambio de Información (II) e Involucración en el Cambio (IC). Cada una de las sub-dimensiones estuvo compuesta por cinco ítems, por lo que cada área crítica constó de 20 ítems, que dio un total de 80. (Tabla 1)

Distribución de las afirmaciones del inventario del Clima Organizacional, (tabla1). Las preguntas estuvieron redactadas en forma de afirmaciones que el encuestado respondió afirmativo (V) o negativo (F). Se presentan en forma discontinua. (Tabla 2)

Se utilizó el listado de afirmaciones propuesto por el PASCAP (para la selección a juicio del trabajador). El total de afirmaciones por sub-dimensión fue de cinco. Para la interpretación de las respuestas, éstas debieron coincidir con la calificación de verdadero o falso de los parámetros propuestos por la PASCAP como de normalidad. (Tabla 3)

A cada respuesta que coincidió con la estándar se le asignó el valor de uno (1) y aquellas que no coincidieron se calificaron con (0), tanto para las dimensiones como para las sub-dimensiones. Se les dio el valor de nivel alto (satisfactorio), calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) calificación menor o igual a 2.5; finalmente los resultados de cada sub-dimensión se promediaron para obtener la categoría de cada dimensión⁶.

Para el análisis se utilizó estadística descriptiva, frecuencias para datos categóricos, medias y promedios; bi-variado de variables categóricas, una prueba estadística de X^2 de homogeneidad para la comparación de datos categóricos diferentes⁷.

La X^2 se calculó al comparar dos conjuntos de frecuencias de cualidad satisfactoria o no satisfactoria en las diferencias variables y sus respectivas dimensiones. En una primera fase se planteó como una prueba piloto (tamaño de muestra =13), debido a que el tamaño de la muestra era insuficiente; para evaluar el poder a la muestra se procedió a aumentarla multiplicándola por 20 y así simular resultados significativos. Ya ponderada la muestra se aplicó la prueba X^2 de homogeneidad a las diferentes dimensiones que se convirtieron en variables dicotómicas para probar el significado en proporciones⁸.

Se atendieron los principios bioéticos de respeto a la autonomía, confidencialidad de la información, así como los principios de beneficencia y no maleficencia bajo el lineamiento del Reglamento Interno del Comité de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud Pública⁹.

Resultados

El total de encuestados (as) fueron 13 personas que incluye, personal médico (3), enfermería (5), odontología (2), administradores (2), promoción para la salud (1). El cuestionario tuvo una tasa de respuesta de 100%, la edad promedio de los encuestados fue 34 años (IC 95% [27, 40]) al momento de responder al cuestionario; predominó 76.92% (IC 95% [0.42, 0.93]) el sexo femenino; el estado civil con mayor representación fue el soltero 53.84% (IC 95% [0.24, 0.80]), el nivel de escolaridad con mayor cantidad de personas fue la licenciatura 38.46% (IC 95% [0.14, 0.69]); y en menor proporción fueron

Tabla 2. Distribución aleatoria de ítems de cada dimensión en sus cuatro Sub-dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

Dimensión	Sub-dimensión	No. Ítem		Total	
		V	F		
Liderazgo	Dirección (D)	1	1	0	5
		14	0	1	
		33	0	1	
		51	0	1	
		67	1	0	
	Estímulo de la Excelencia (EE)	15	1	0	5
		30	1	0	
		34	1	0	
		52	0	1	
		70	0	1	
	Estímulo del Trabajo en Equipo (ETE)	2	1	0	5
		17	1	0	
		35	0	1	
		50	0	1	
		73	0	1	
Solución de Conflictos (SC)	16	1	0	5	
	31	0	1		
	36	0	1		
	55	0	1		
	58	0	1		
Motivación	Realización Personal (RP)	3	1	0	5
		18	1	0	
		37	0	1	
		49	1	0	
		74	1	0	
	Reconocimiento de la Aportación (RA)	19	1	0	5
		32	1	0	
		40	0	1	
		56	1	0	
		69	1	0	
	Responsabilidad (R)	4	1	0	5
		20	0	1	
		43	1	0	
		57	0	1	
		75	1	0	

Motivación	Adecuación de las Condiciones de Trabajo (ACT)	5	0	1	5
		21	1	0	
		41	0	1	
		59	1	0	
		65	1	0	
Reciprocidad	Aplicación al Trabajo (AT)	6	1	0	5
		22	1	0	
		42	0	1	
		58	1	0	
		71	1	0	
	Cuidado del patrimonio institucional (CPI)	7	0	1	5
		23	1	0	
		44	1	0	
		60	1	0	
		72	0	1	
	Retribución (R)	8	1	0	5
		24	1	0	
		39	1	0	
		54	1	0	
		66	1	0	
	Equidad (E)	9	0	1	5
		25	0	1	
		45	0	1	
		53	0	1	
		76	1	0	
Participación	Compromiso con la Productividad (CP)	10	0	1	5
		26	1	0	
		46	0	1	
		61	1	0	
		77	0	1	
	Compatibilización de Intereses (CI)	11	1	0	5
		27	0	1	
		47	0	1	
		62	1	0	
		78	0	1	
	Intercambio de Información (II)	12	0	1	5
		28	0	1	
		48	0	1	
		63	0	1	
		79	0	1	
	Involucración en el Cambio (IC)	13	0	1	5
		29	0	1	
		38	0	1	
		64	0	1	
		80	0	1	

Tabla 3 Características generales de la población de estudio del Centro de Salud de Primer nivel de atención, Morelos

Variables sociodemográfica		Proporción (%)	Std. Err.	IC 95%
Sexo	Hombre	23.08	0.12	[0.63, 0.57]
	Mujer	76.92	0.12	[0.42, 0.93]
Edad Media	34 años		2.87	[27.97, 40.48]
Estado civil	Soltero (a)	53.84	0.14	[0.24, 0.80]
	Casado (a)	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	Unión libre	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	Separado (a)	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
Nivel escolar	Estudios técnicos	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	Preparatorio equivalente incompleta	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	Preparatoria equivalente completa	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	Preparatoria con estudios técnicos	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	Licenciatura incompleta	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	Licenciatura completa	38.46	0.14	[0.14, 0.69]
	Maestría	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
Antigüedad	Más de 6 meses	46.15	0.14	[0.19, 0.75]
	1 a 2 años	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	3 a 4 años	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	5 a 6 años	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	7 años y más	23.08	0.12	[0.06, 0.57]
Área laboral	Médico	23.08	0.12	[0.06, 0.57]
	Enfermería	38.46	0.14	[0.14, 0.69]
	Odontología	15.38	0.10	[0.03, 0.50]
	Promoción	7.69	0.07	[0.007, 0.46]
	Administrativa	15.38	0.10	[0.30, 0.50]

técnicos, preparatoria con estudios técnicos y maestría 7.69% (IC 95% [0.007, 0.46]) respectivamente cada uno. 46.15% (IC 95% [0.19, 0.75]) tienen más de 6 meses trabajando en el Centro. (Tabla 3)

Los resultados en lo global el Clima Organizacional se encuentra entre el nivel medio o poco satisfactorio y la tendencia en las dimensiones de Motivación y Reciprocidad presentan valores por debajo de lo esperado, con una tendencia hacia lo negativo; sin embargo las dimensiones de Liderazgo y Participación mostraron tendencia hacia lo positivo. (Tabla 4)

El Liderazgo se obtuvo que la sub-dimensión con mayor puntaje. Fue la Solución de Conflictos con 3.6 puntos, y menor al Estímulo de Excelencia con 3.1 puntos.

En la motivación se observó: las sub-dimensiones con mayor puntuación a la Adecuación de las Condiciones de Trabajo

con 3,5 puntos y la sub-dimensión de Reconocimiento de la Aportación obtuvo la puntuación más baja: 1.8 puntos.

En la Reciprocidad, la sub-dimensión de Cuidado del Patrimonio Institucional, presenta la mayor puntuación con 3.9 puntos y la que presenta menor puntuación es la Retribución con 1.9 puntos.

La participación, se observa que 2 sub-dimensiones, presentan un comportamiento similar el Compromiso con la Productividad y la Compatibilización de Intereses; ambas con los puntaje más altos de 3.5 puntos, no así la Involucración en el Cambio con 3.1 puntos con la calificación más baja.

Nuestros resultados muestran que por área laboral, el liderazgo y reciprocidad del personal de enfermería concedió el puntaje más alto a esta dimensión, no así el área médica que representó el puntaje más bajo (2.5, 3.4 puntos respectivamente). En la motivación, los resultados más

altos se localizaron en el área de administración y quienes calificaron más baja esta dimensión fueron los proveedores de Odontología. En la dimensión de participación, las áreas de Odontología y Promoción, tienen puntajes altos y similares con 4.0 untos; la más baja puntuación con 3.0 puntos fue el área médica. (Tabla 5)

Las pruebas estadísticas multivariadas de X^2 de homogeneidad, mostraron los siguientes resultados: la dimensión de Liderazgo y la Reciprocidad presentan diferencias significativas ($p=0.032$) y ($p=0.032$) respectivamente, no así la Motivación y la Participación ($p=0.624$) y ($p=0.352$). En la comparación de proporciones entre el Liderazgo y la

Tabla 4. Resultados Globales de las dimensiones del Clima Organización del Centro de Salud de Primer nivel de atención en Morelos

Dimensión	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tip.
Liderazgo	13	3.1	3.6	3.4	0.221
Motivación	13	1.8	3.5	2.9	0.761
Reciprocidad	13	1.9	3.8	2.8	0.793
Participación	13	3.1	3.5	3.3	0.189

Reciprocidad (80% en cada uno) el sexo femenino presenta una significancia estadística de $p=0.032$ (Tabla 6).

La variable de Edad exhibe resultados similares en tres dimensiones, Liderazgo, Motivación y Reciprocidad con significancias estadísticas de ($p=0.000$), ($p=0.003$) y ($p=0.032$) respectivamente. No hay diferencia significativa ($p=0.352$) entre la Participación y la Edad. La comparación de proporciones entre el Liderazgo (70%), Motivación (56%), Participación (62%) y Reciprocidad (70%) predominó en la edad joven.

En el Estado Civil, las cuatro dimensiones presentan diferencias estadísticamente significativas: Liderazgo ($p=0.000$), Motivación ($p=0.000$), Participación ($p=0.011$) y Reciprocidad ($p=0.000$). Para las cuatro dimensiones el Estado Civil predominante fue el soltero.

La Motivación y la Participación con $p=0.003$ y $p=0.352$, respectivamente, demuestran diferencias estadísticamente significativas en escolaridad, no así el Liderazgo y la Reciprocidad ($p=0.352/p=0.352$) no indican diferencias significativas. En la comparación de proporciones, la Escolaridad Superior es la que predomina.

En la antigüedad, los resultados fueron similares en tres de las dimensiones: Liderazgo, Motivación y Reciprocidad con significancias estadísticas ($p=0.000$). En la comparación de proporciones, la diferencia fue en la categoría de Sin Antigüedad.

La variable de área presentó diferencias estadísticamente significativas con el Liderazgo y la Reciprocidad con $p=0.032$ y $p=0.032$, respectivamente. El área médica (80%) fue la de mayor proporción.

Discusión

Los resultados de este estudio muestran que en general las dimensiones de medición del Clima Organizacional del Centro de Salud, presentan niveles que se catalogan como poco satisfactorios. Al igual que Segredo Pérez (2004), se concluye en los resultados por este autor(a), al evaluar el tema en Directores de áreas de Salud en Cuba, en ambos proyectos se utilizaron niveles que son poco satisfactorios.¹⁰

Nuestros resultados demuestran, una medición poco satisfactoria que influye en el desempeño del Centro de Salud, por lo que se piensa que el Centro muestra niveles de desempeño por debajo de lo esperado en sus metas y objetivos,

Tabla 5 Nivel de las dimensiones de Liderazgo y Motivación por área laboral del Centro de Salud de Primer de atención en Morelos

Dimensiones	Liderazgo	Motivación	Reciprocidad	Participación
Área laboral	n	n	N	n
Médica	2.5	2.2	2.2	3.0
Enfermería	4.0	3.3	3.4	3.6
Odontología	3.2	2.1	2.5	4.0
Promoción	3.5	2.2	2.5	4.0
Administrativa	3.5	3.5	2.8	3.3

Tabla 6. Personal Satisfecho y No Satisfecho por Área del Clima Organizacional de un Centro de Salud del primer nivel de atención en Morelos.

Variable	Liderazgo				Motivación				Participación				Reciprocidad			
	Satisfacción		No Satisfacción		Satisfacción		No Satisfacción		Satisfacción		No Satisfacción		Satisfacción		No Satisfacción	
	F*	P**	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
Médica (n=200) (n=100%)	160	80%	40	67%	140	78%	60	75%	120	75%	80	80%	160	80%	40	67%
Administ. (n=60) (n=100%)	40	20%	20	33%	40	22%	20	25%	40	25%	20	20%	40	20%	20	33%
Total (n=260) (n=100%)	200	77%	60	23%	180	69	80	31%	160	62%	100	38%	200	77%	60	23%
Chi Cuadrada de Pearson+	0.032				0.624				0.352				0.032			

coincidiendo con Cortés Jiménez (2009). Un ambiente de trabajo sano dentro de la organización determina el grado de desarrollo y desempeño de sus trabajadores, lo cual está relacionado con Liderazgo, Participación, Motivación y Reciprocidad⁶.

La falta de estos estímulos ha deteriorado que las metas y objetivos den resultados negativos; en estos aspectos concordábamos con Cortés Jiménez (2009), en la importancia del reconocimiento del trabajo de los proveedores de servicios de salud a través de promociones, estímulos económicos/no-económicos y recompensas que fortalezcan la realización de las actividades del día a día⁶.

El reconocimiento obtuvo menor puntuación lo que puede estar afectando la introyección de los valores institucionales lo que dificulta un compromiso institucional y personalmente, concordando con López Pérez (2015); que este aspecto fomenta la realización personal, lo que influye directamente en su productividad; al no contar con estas condiciones al interior de las unidades, se afecta el buen desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de su misión, visión y metas dentro del Centro¹¹.

Al igual que Gómez Campos (2011), una buena motivación y liderazgo en las unidades de salud de primer nivel, requiere de una dirección con alto compromiso social y laboral, mejor conducción de los procesos de atención y motivación al personal, sin lo cual no se otorgarán servicios eficaces y eficientes; nuestros resultados corroboran esta premisa ya que el Centro muestra poca capacidad de resolución y una incorrecta comunicación entre los prestadores y el líder¹².

Acordes con Segredo Pérez (2004), que la baja puntuación en la dimensión de Participación, influye en la categoría de Compromiso con la Productividad. Uno los aspectos señalados por el autor, es la no colaboración entre los niveles jerárquicos, que el trabajo en equipo es deficiente, lo que dificulta la resolución de problemas de manera óptima¹³.

Este estudio demuestra que no hay colaboración entre los niveles jerárquicos y los trabajadores del centro de salud, por consecuencia, no se logran los objetivos y metas en la unidad¹⁰.

Conclusiones

El Clima Organizacional con sus 4 dimensiones (Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación) que perciben los trabajadores del Centro de Salud, Morelos, se encontró en el nivel de poco satisfactorio. Las dimensiones más afectadas la motivación y la reciprocidad.

Las cuatro dimensiones en su conjunto ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de las personas que trabajan al interior de la organización para el logro de los objetivos y metas institucionales.

Es importante que el clima organizacional se encuentre dentro del nivel óptimo para dar cumplimiento a la misión de la organización.

Una de las limitaciones del estudio fue el tiempo para elaborar el proyecto y ejecución ya que formo parte de una tesis de grado en la Maestría de Salud Pública del Instituto Nacional de Salud Pública

Referencias

1. Boland L. Análisis de Ambiente Organizacional. En L. Boland, *Funciones de la Administración*. 2007;202.
2. Santa JM, Sampedro BA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Médica Electrónica* [Internet]. 2012;34(5):606–19. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011&lng=es&nrm=iso&tlng=es

3. Segredo Pérez MA, García Milian AJ, López Puig P, Cabrera LP, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública Systemic organizational climate approach and its implementation in the public health care. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2015 [cited 2017 Dec 1];4141(11):115–29. Available from: <http://scielo.sld.cu>
4. Marín JM, Melgar A, Castaño C. Teoría y Técnicas de desarrollo organizacional Vol. 3. *Proy Subregional Desarrollo la Capacid Gerencial de los Servicios de Salud OMS/OPS/PNUD* [Internet]. 1989;3:62. Available from: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/10060/PSDCG-T10_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Sagredo Pérez AM. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico* [Internet]. 2013;17(3):344–52. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf>
6. Cortes-Jimez, N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis. Nachon”. Xalapa, Ver., 2009. Tesis de Maestría Registro en el INDIXE de Tesis Digitales de REMERI Universidad Veracruzana:2009; Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortesJimenez.pdf>
7. Badii, M.H., J. Castillo, J. I Landeros & K. Cortez. Papel de la estadística en la investigación científica (Role of statistics in scientific research). *Innovaciones de Negocios*. 2007;4(1):107–145. Impreso en México (ISSN 1665-9627)
8. Cabrera, M. y Romero, P. Herramientas Estadísticas Aplicadas a la Preparación y Presentación de Informes dirigidos a la Gerencia para la Toma de Decisiones. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre-Cumaná. (2008) Disponible en: http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2658/2/TESIS_LMyER--%5B00410%5D--%28ne%29.pdf
9. Instituto Nacional de Salud Pública: Reglamento Interno del comite de Etica en Investigacion del INSP. 2012;1–17. Available from: <https://www.insp.mx/normateca-insp.html>
10. Segredo Pérez AM. Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba, 2003. *Correo Científico Médico de Holguín*. 2004 [citado 17 May 2007];8(4). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>
11. López-Pérez GK. Clima Organizacional del Hospital General de Temixco “Enf. María de la Luz Delgado Morales.” Escuela de Salud Pública de México. Instituto Nacional de Salud Publica; 2015.
12. Campos-Camps D.E, Pelcastre-Villafuerte B.E, Parada-Toro I.M. Diseño de una herramienta gerencial para la mejora organizacional en centros de salud de primer nivel de atención. *Horiz Sanit*. 2016;15(2):69–76. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5567598>
13. Secretaria de Salud. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud [Internet]. [cited 2018 Feb 11]. Available from: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html>