

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL  
PEDIÁTRICO UNIVERSITARIO. CIENFUEGOS.2016.**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE OF NURSING. HOSPITAL  
PEDIATRICO UNIVERSITARIO. CIENFUEGOS.2016.**

**Autores:**

MSc. Lic. Annia Iglesias Armenteros\*

Dra. C. Julia Maricela Torres Esperón \*\*

Esp. Lic. Irene López Sánchez\*\*\*

\*Máster en Salud Pública. Licenciada en Enfermería. Miembro Numerario de la SOCUENF. Asesora Provincial de Enfermería. Profesor Asistente. Dirección Provincial de Salud. Cienfuegos.

\*\* Doctora en Ciencia de la Salud. Profesor Auxiliar. Escuela Nacional Salud Pública. La Habana

\*\*\* Especialista em enfermeria materno infantil. Miembro Numerario de la SOCUENF. Vice directora de Enfermería. Profesor Asistente. Hospital Pediátrico Universitario. Paquito González Cueto. Cienfuegos.

Email: [anniaia@jagua.cfg.sld.cu](mailto:anniaia@jagua.cfg.sld.cu)

Institución : Hospital Pediátrico Universitario. Paquito González Cueto

País: Cuba

## RESUMEN

El clima organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta a los fenómenos que tienen lugar en las organizaciones. **Se realizó un estudio** descriptivo transversal durante el período de marzo a mayo del 2016, en el Hospital Pediátrico Universitario "Paquito González Cueto" de Cienfuegos. Con el **objetivo** de evaluar el clima organizacional de enfermería. El **Universo** estuvo constituido por la totalidad del personal de enfermería de los servicios, la **muestra** la constituyó el 50% de los enfermeros que se encontraban laborando en el tiempo del estudio. **Para la recolección de los datos** se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional al personal de enfermería, obteniendo como **principales resultados** que existe un buen clima organizacional lo que ayuda a que se logre mayor calidad en la atención directa de enfermería a los pacientes hospitalizados.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, clima, Liderazgo, Dirección.

## ABSTRACT

The organizational climate arises at a time when it is felt necessary to account for the phenomena that take place in organizations. A cross-sectional descriptive study was carried out during the period from March to May, 2016, at the Pediatric University Hospital "Paquito González Cueto" in Cienfuegos. With the objective of evaluating the organizational climate of nursing. The Universe consisted of all the nursing staff of the services, the sample constituted 50% of the nurses who were working in the time of the study. To collect data, a questionnaire on organizational climate was applied to nursing staff, obtaining as main results that there is a good organizational climate which helps to achieve higher quality in direct nursing care for hospitalized patients.

Keywords: Organizational Climate, Climate, Leadership, Leadership.

## **Introducción**

El clima organizacional, se constituye en un proceso necesario para tomar decisiones ante problemas que puedan limitar el desempeño de una organización y de manera especial, sobre todo en aquellas que deben asumir de forma exitosa, sensibles y complejas tareas.<sup>1</sup>

El clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Actualmente, este fenómeno se valora y adquiere auge ante la necesidad de comprender los factores que influyen en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio<sup>2</sup>.

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo de las organizaciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. El objetivo de las herramientas para medir el clima organizacional es determinar las dificultades existentes en las instituciones, por lo tanto, es importante medir factores que estén orientados a los comportamientos, los elementos estructurales y los estilos de dirección.<sup>3,4</sup>

El estudio del clima permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, también posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y determinar en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo.<sup>5</sup>

El **Clima Organizacional** surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta a los fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones dado que el mismo se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales, el Clima se compone de un grupo de variables que en su conjunto ofrecen una visión global de la organización. En este sentido, el concepto de **Clima** remite a una serie de aspectos propios de la organización, se trata de un concepto multidimensional a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en las organizaciones, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o la comunicación.<sup>(6)</sup>

El clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.<sup>(7)</sup>

El estudio e identificación del Clima Organizacional en los servicios de salud en general, y específicamente en aquellos donde está presente el personal de Enfermería, adquiere gran importancia porque hace posible conocer la dinámica de su funcionamiento y gerenciar con exactitud los problemas profesionales acontecidos en el accionar diario de los enfermeros. Igualmente favorece el diseño de estrategias organizacionales que promuevan relaciones armoniosas entre estos profesionales y así brindar una atención de calidad.<sup>(8)</sup>

De modo que los autores de este trabajo consideran como un gran reto para los directivos de enfermería en la Cuba de hoy, el modo en que toman parte en el proceso de dirección de los servicios donde laboran enfermeros partiendo de la concepción de una estructura organizacional adecuada. En la práctica esto permite una mejor orientación de estos profesionales para obtener de ellos el máximo nivel de compromiso con la tarea que realizan. Por lo anterior, el presente trabajo pretende reflexionar acerca de cómo el estudio del clima organizacional por los gerentes de enfermería constituye una herramienta

eficaz para una mejor orientación de los recursos humanos de la profesión en la búsqueda constante de la excelencia.

Uno de los principios en los que se basa el funcionamiento del Sistema Nacional de Salud en Cuba es la descentralización ejecutiva de la función administrativa, regida a través de pautas normativas únicas.(9) La descentralización ejecutiva es un principio que con la delegación de funciones y el nivel de recursos humanos y materiales adecuados, permite en la práctica, un nivel elevado de empoderamiento de los gerentes de enfermería de base y en el ámbito institucional. El empoderamiento con que cuentan estos directivos en las organizaciones de salud debe ser utilizado correctamente en función de elevar la calidad del servicio, a través de un correcto estudio y análisis del CO en las instituciones de salud.

A través del estudio del Clima Organizacional se crean las condiciones para fusionar diferentes enfoques que son consistentes con el pensamiento administrativo en enfermería, dentro de los que se pueden citar; el empirista: que subraya la experiencia como factor fundamental en el desempeño administrativo y sostiene que partir de esta se podrán aplicar los resultados en situaciones similares. De proceso: destaca la universalidad de la administración y permite la aplicación de pasos ordenados y coherentes que conduzcan a la consecución de un objetivo. Conductual o de relaciones humanas: permite al administrativo conocer las necesidades sociales y psicológicas del individuo, y actuar sobre sus motivaciones como la fuerza interna que lo impulsa a actuar. De contingencias: se fundamenta en la metodología administrativa para aplicar la investigación con base en la relación variable. Toma de decisiones: sostiene que la aplicación de la economía, el análisis del valor y la comunicación son necesarios para llegar a la decisión óptima 9

Por lo anterior, los autores asumen de todas las definiciones sobre Clima Organizacional revisadas para la confección de este trabajo la que plantea que, “es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.”<sup>10</sup> La anterior definición se prefiere porque su análisis permite a los gerentes de enfermería abordar de manera genérica situaciones percibidas en el contexto laboral, recogerlas de forma sumaria, y evaluarlas dentro del propio contexto.<sup>11</sup> La agudeza con que los directivos de esta profesión perciban los aspectos que caracterizan la evaluación del CO en el terreno, puede definir el modo y los estilos que usen para gerenciar los procesos organizacionales y dirigirlos a la obtención de buenos resultados. Por lo que nos trazamos como objetivo de nuestro estudio evaluar el clima organizacional de enfermería en el Hospital Pediátrico de Cienfuegos.

## **Método**

Se presenta una **investigación de desarrollo en sistemas y servicios de salud con estudio de tipo:** descriptivo, transversal. **Escenario:** servicios de enfermería del Hospital Pediátrico de Cienfuegos. **Período que abarcó el estudio:** Marzo – Mayo 2016. **Con el objetivo** de evaluar el clima organizacional de enfermería de dicha unidad.

**El Marco muestral:** estuvo constituido por la totalidad de enfermeros que laboran en la unidad y que se encontraban laborando en el tiempo del estudio y el 20 % de los pacientes ingresados en la fecha mencionada. **Criterio de Inclusión:** Enfermeros que se encontraron laborando en el momento del estudio y que estuvieron dispuestos a emitir sus criterios. **Criterio de Exclusión:** Enfermeros que no dieron su consentimiento informado para participar en la investigación y los enfermeros que no se encontraron laborando durante el tiempo de la investigación. **Las variables** estudiadas fueron clima organizacional de la vice dirección de enfermería, recursos de salud, dimensiones del clima: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, seguridad; así como la satisfacción de la población las cuáles se operacionalizaron por el método establecido. **Recolección de los datos:** Se recolectó la información mediante una encuesta. Para cumplir los objetivos previstos se llevó a cabo la observación documental de actas, planes de trabajo, registro de desarrollo individual y de investigación, programación de actividades científicas y manual de normas y procedimiento; que nos permitió obtener información del servicio en cuanto a estructura, organización y funcionamiento de dicha área.

Con el propósito de obtener mayor información sobre el proceso y resultado del trabajo como parte del cumplimiento de las funciones del ciclo administrativo, calidad del trabajo, política de reconocimiento, estímulos por los buenos resultados y acerca de la organización y relación entre la organización y el entorno, se llevó a cabo la técnica cualitativa de grupo focal con la participación de jefes de sala y personal asistencial. A través de la entrevista semiestructurada realizada a las personas que dirigen directamente los servicios ratificamos la

información acerca de la estructura organizativa formal e informal, niveles de dirección, planificación y calidad del trabajo.

Para identificar otras desviaciones se aplicó el inventario de clima organizacional, instrumento de tipo proyectivo diseñado por la organización Panamericana de la Salud(OPS) para el desarrollo de la capacidad gerencial de los servicio de salud de Centroamérica adaptado a nuestro país; a los directivos de enfermería del área. La cual fue aplicada por la autora de la investigación. **Procesamiento de la información:** Los datos se procesaron utilizando el paquete estadístico SPSS (Statistic Package for Social Science, Chicago Illinois, Versión 15.0) y los resultados para mejor comprensión se expresaron en tablas con números absolutos y por cientos.

## RESULTADOS

En la unidad se prestan servicios para garantizar la atención de enfermería en esta área se cuenta con un potencial plantilla aprobada de 201 enfermeras y cubierta con 171 para un 84 % de completamiento.

Del total de las 171 enfermeras 63 para un 56.2% son licenciadas y 44 para un 43.8% son técnico medio.

Se revisó la documentación de la totalidad de los servicios donde se pudo evidenciar que la documentación revisada estaba completa y actualizada.

El Documento de las Entregas y recibo estaban realizadas y firmadas, en cuanto a la Reuniones de pacientes y acompañantes, se realiza periódicamente.

Los Planes de trabajo de la jefas de sala estaban elaborados

Al revisar la rotación mensual se pudo verificar La Rotación mensual estaba confeccionada adecuadamente.

Al realizar la exploración de satisfacción de pacientes y familiares, expresan tener satisfacción con los servicios que reciben de su personal de enfermería, ya sea en la realización de procedimientos, o en el horario del cumplimiento de los medicamentos, por lo que sienten seguridad en el medicamento que se le esté administrando.

Al evaluar el clima organizacional se pudo evidenciar que la comunicación y la motivación alcanzan valores bastante aceptables y por ende existe calidad del trabajo, las personas se ven involucradas en la toma de decisiones y en las actividades de la organización, lo cual pudiera explicar el valor que alcanza la involucración en el cambio.

Los valores más bajos se alcanzaron en la reciprocidad, la retribución y la equidad y este aspecto hay que tenerlo muy en cuenta porque cuando las personas consideran que aportan más que lo que a su juicio se les está retribuyendo, corremos el riesgo de abandono por no sentir cubiertas sus expectativas.

## CONCLUSIONES

Existen algunas desviaciones respecto al clima organizacional de enfermería del Hospital Paquito González Cuero, existe un buen clima organizacional en el área, en la práctica se evidencia aumento en el del liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas, existe satisfacción de pacientes y familiares lo que ayudaa que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación alcanzan valores aceptable y existe calidad del trabajo de enfermería .

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rodríguez Lorenzo, MSc. María del carmen; Peña Carbajales, Llic. Jorge Adalberto; Montes de oca Montano, Lic.Jjosé luis. clima organizacional en el ámbito laboral en cuba, año 2011. **conrado**, [s.l.], v. 10, n. 45, jun. 2014. issn 1990-8644. disponible en:  
<<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/rcr/article/view/389/244>>. fecha de acceso: 25 nov. 2015
2. Segredo Pérez Alina María. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. ccm [revista en la internet]. 2013 sep [citado 2015 nov 19] ; 17(3): 344-352. disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1560-43812013000300011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1560-43812013000300011&lng=es).
3. Segredo Pérez AM, Pérez Piñero J, López Puig P. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. Rev Cubana Salud Pública. 2015;41(4). Acceso: 26 Abr 2016. Disponible en:  
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>
4. García Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle. Colombia. Cuad Admon. 2009;42:43-61. Acceso: 20 May 2016. Disponible en:  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=225014900004>

5. Segredo Pérez AM. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev Cubana Salud Pública. 2013;39(2):385-93. Acceso: 12 May 2016. Disponible en:  
[http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&nrm=iso](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&nrm=iso)
6. Segredo Pérez AM. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2003. Correo Científico Médico Holguín [Internet]. 2004 [citado 12 Abr 2012];8(4). Disponible en:  
<http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
7. Segredo Pérez AM. La gestión universitaria y el clima organizacional. Educ Méd Sup [Internet]. 2011 [citado 12 Abr 2012];25(2). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
8. Rocha Vázquez Mabel. Caracterización del Clima Organizacional de vicedirectores docentes municipales en Cienfuegos. [monografía en Internet]. Disponible en:  
[www.medisur.sld.cu/scripts/forum/viewtopic.php?f=82&t=163&p=398](http://www.medisur.sld.cu/scripts/forum/viewtopic.php?f=82&t=163&p=398) - 23k
9. Segredo Pérez AM, Pérez Perea L. El Clima Organizacional en el Desarrollo de los Sistemas Organizativos [monografía en Internet]. Habana: ENSAP; 2005 (citado 10 Junio 2008) Disponible en:  
<http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/cliam-organizacional-en-el-desarrollo-de-sistemas-organizacionales.doc>.
10. Valdez R, Monterrey NL. Desarrollo Organizacional y Comunicación Organizacional [monografía en Internet]. México: N. M, [citado 10 Junio 2008]. Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/DOCO.htm#2h>
11. Segredo Pérez AM, Reyes Miranda D. Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales [monografía en Internet]. Correo Científico Médico de Holguín: Ciencias Médicas; 2004 [citado 8 Abril 2005]. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83mv4.htm>