



INVESTIGACIÓN

Disponible en:
www.revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx

CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCIÓN LABORAL DE PERSONAL DE ENFERMERÍA. UN ANÁLISIS MULTIVARIADO

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND FACTORS ASSOCIATED WITH JOB DISSATISFACTION OF NURSING PERSONNEL. A MULTIVARIATE ANALYSIS

¹Israel Ramírez Arvizu, ²Ana María Lara Barrón, ³Eduardo Velazquez Moreno.

¹Licenciado en enfermería, estudiante 18° generación del Programa de Maestría en Enfermería, UNAM. Enfermero general Hospital General Tultitlan José Severino Reyes Brito.

²Doctora en Ciencias de la Administración. Profesor Titular B de Tiempo Completo. FES Iztacala, UNAM.

³Maestro en Enfermería, egresado del Programa de Maestría en enfermería, 18° generación UNAM.

Recibido el 12 de mayo de 2020 ; aceptado el 23 de agosto de 2020

RESUMEN

Introducción: En el Estado de México existe escasez de investigaciones sobre el ambiente laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras. Dicha evidencia es necesaria en el desarrollo de políticas que favorezcan condiciones laborales óptimas para mejorar los resultados del trabajo de enfermería y, por lo tanto, la calidad de la atención.

Objetivo: Analizar el clima organizacional y factores asociados a insatisfacción laboral de personal de enfermería.

Metodología: Estudio cuantitativo, transversal y analítico. Con muestra de 77 enfermeras operativas con categoría y turno indistintos y antigüedad mínima de un año. Se aplicó el cuestionario de clima organizacional de Koys y DeCottis con índice de Alfa de Cronbach de 0.931 y el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang-Vega con índice de 0.945.

Resultados: El clima organizacional que predomina es el no excelente y se correlacionó positivamente con la insatisfacción laboral. El análisis multivariante refleja que el tipo de contratación de suplencias, un ambiente con equidad no excelente, la antigüedad laboral de más de 11 años y un ambiente con autonomía no excelente, son los principales factores de riesgo para desarrollar insatisfacción laboral.

Conclusión: Se logró cumplir el objetivo de la presente investigación. Se vislumbra la necesidad de continuar las investigaciones sobre éste tópico a nivel local, dado que las condiciones de cada hospital son únicas, por lo que se hace necesario conocer los factores que les afectan particularmente. Lo anterior con el uso de pruebas estadísticas que permitan

conocer la interacción de múltiples variables ante la insatisfacción laboral.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción en el trabajo, personal de enfermería.

ABSTRACT

Introduction: In the State of Mexico there is a shortage of research on the work environment and job satisfaction of nurses. Such evidence is necessary in the development of policies that favor optimal working conditions to improve the results of nursing work and, therefore, the quality of care.

Objective: To analyze the organizational climate and factors associated with job dissatisfaction of nursing personnel.

Methodology: Quantitative, cross-sectional and analytical study. With a sample of 77 operating nurses with an indistinct category and shift and a minimum age of one year. The Koys and DeCottis organizational climate questionnaire with Cronbach's Alpha index of 0.931 and the Chiang-Vega job satisfaction questionnaire with an index of 0.945 were applied. **Results:** The prevailing organizational climate is non-excellent and was positively correlated with job dissatisfaction. The multivariate analysis reflected that the type of hiring of substitutions, an environment with not excellent equity, the seniority of work of more than 11 years and an environment with not excellent autonomy, are the main risk factors for developing job dissatisfaction.

Conclusion: The objective of the present investigation was achieved. The need to continue research on this topic at the local level is glimpsed, given that the conditions of each hospital are unique, so it is necessary to know the factors that particularly affect them. The above with the use of statistical tests that allow knowing the interaction of multiple variables in the face of job dissatisfaction.

Dirección de correspondencia:

Israel Ramírez Arvizu

Av. Adres Quintana Roo Lote 64 Tultitlan de Mariano Escobedo. Estado de

México Teléfono: 58693053

Correo electrónico: babe5518@hotmail.com

Key Words: *Organizational culture, job satisfaction, nursing staff.*

INTRODUCCIÓN

Para evaluar la calidad de la atención sanitaria, se mide el cumplimiento de indicadores sobre la estructura, el proceso y el resultado. Dichos elementos representan una parte proporcional del total de la calidad. Sin embargo, es común dejar de lado elementos de la estructura, frente a la evaluación del proceso y los resultados.^{1,2} Aunado a lo anterior, al evaluar la estructura, suele darse relevancia a la disposición de instalaciones o equipos biomédicos, dejando de lado elementos del personal de salud, tales como el clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL).³

El CO y la SL son indicadores auto referenciados que toman la evaluación proporcionada por los profesionales para juzgar a las organizaciones donde trabajan y se expresan en puntajes, en los que se pueden establecer niveles de intensidad tanto de buen y mal clima organizacional, como de satisfacción e insatisfacción laboral. Si bien, en su momento este enfoque fue considerado tendencioso debido a que los resultados obtenidos a partir de éste, están generalmente polarizados hacia lo positivo o lo negativo, no deja de ser un enfoque validado y consistente para obtener información cercana de lo que ocurre dentro de las instituciones de salud.⁴

El CO es la percepción que tiene el personal de enfermería sobre el marco laboral del que forma parte, e incluye, su autonomía en la toma de decisiones, cohesión de grupo, confianza hacia sus superiores, presión relacionada a su funcionamiento, apoyo de sus compañeros y superiores, el reconocimiento que recibe en su institución, la equidad en torno a la aplicación de normas y la actitud ante la innovación.⁵ Mientras que la SL es un estado emocional resultado de la percepción de las experiencias laborales del personal de enfermería que incluye: la satisfacción con el ambiente de trabajo, los retos en este, las oportunidades de desarrollo, las relaciones con sus superiores y subordinados, así como la remuneración económica, sin dejar de lado los sentimientos de valor, importancia y superación personal que se obtienen en esta.^{6,7,8,9}

En la actualidad el CO y la SL son comúnmente estudiados debido al interés que organizaciones y gobiernos prestan a estos tópicos, en su búsqueda por disminuir los riesgos asociados al trabajo, la mejora de condiciones laborales de los profesionales de la salud, la disminución de eventos adversos y la mejora en la calidad de atención sanitaria.^{10,11,12,13,14,15} Tal es el caso de las investigaciones que reportan la relación entre el CO de las instituciones con la SL de los trabajadores de la salud,^{16,17,18,19,20,21,22} así como aquellas que han descrito los factores de riesgo para desarrollar insatisfacción laboral,^{23,24} o en las que simplemente se describe el tipo de CO y el nivel de SL.^{25,26}

En este mismo orden de ideas, se torna relevante que

relativamente pocas investigaciones describen los factores de riesgo que se asocian a la insatisfacción laboral, o que aun en menor medida existan estudios enfocados a determinar el riesgo presente en la interacción de dichos factores. De esta forma, se conoce que las investigaciones previas tienen similitudes en sus aseveraciones, no obstante, los entornos donde se han descrito, la temporalidad en la que se desarrollan y sus poblaciones, son diversos; y no reflejan la existencia de investigaciones sobre los factores asociados a la insatisfacción laboral de enfermeras en unidades de segundo nivel en el Estado de México. Por lo cual se planteó el siguiente objetivo determinar la influencia del clima organizacional y factores asociados en la insatisfacción laboral del personal de enfermería.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño: Estudio cuantitativo, transversal y analítico, sobre el clima organizacional y los factores asociados a la insatisfacción laboral del personal de enfermería, mismo que se llevó a cabo en una unidad de segundo nivel de atención de tipo gubernamental en la Zona Norte-Central del Estado de México.

Sujetos: La población a quien se dirigió la investigación fueron 96 enfermeras profesionales y no profesionales, que representan el total del personal de enfermería del hospital mencionado. Para determinar el tamaño muestral se utilizó la fórmula para cálculo de muestras en poblaciones finitas aplicando el criterio conservador de máxima varianza, un margen de error del 5% y 95% de nivel de confianza, dando un total de 77 enfermeras.¹⁸ El tipo de muestreo fue aleatorio probabilístico simple.

Se consideraron los siguientes criterios de selección:

- Inclusión: personal de enfermería del área operativa en la institución que aceptó participar voluntariamente en el estudio y firmó el consentimiento informado, con categoría y turno indistintos y con antigüedad mínima de un año.
- Exclusión: personal de enfermería que se encontraba en periodo vacacional, permisos, incapacidades, licencias e inasistencia durante el periodo de recolección de la información y personal con funciones administrativas.

Instrumentos de medición: Se dispuso de 3 cuestionarios, el primero es un cuestionario para recabar datos sociodemográficos y laborales de los participantes. El segundo es el cuestionario de CO de Koys y DeCottis que obtuvo una consistencia interna en la presente investigación de 0.931 por medio de la prueba de Alfa de Cronbach. El tercero es el cuestionario de SL de Chiang-Vega, este cuestionario obtuvo una consistencia interna de 0.945. Estos últimos dos cuestionarios se describen a continuación:

- Cuestionario sobre CO de Koys & DeCottis 1991²⁷ (adaptado al español): con 8 dimensiones referentes

al clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) cada una integrada por 5 ítems dando un total de 40 ítems con una escala de respuesta tipo Likert donde el 1 equivale a “Totalmente en desacuerdo” y 5 equivale a “Totalmente de acuerdo”. Se consideraron los valores del cuarto cuartil del puntaje obtenible para el clima organizacional excelente y los valores del tercer cuartil e inferiores para el clima organizacional no excelente.

- b) Cuestionario sobre SL de Chiang-Vega¹⁶: Cuenta con 37 ítems distribuidos en 6 dimensiones de satisfacción (con el trabajo en general, con el ambiente físico de trabajo, con la forma en que realiza su trabajo, con las oportunidades de trabajo, con subordinados y superiores, y con la remuneración). Se redujo para la presente investigación el rango original de respuestas, pasando de una escala tipo likert de 6 a 5 respuestas que figuran desde “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

Como variables independientes se eligieron 8 dimensiones del CO (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) así como las características sociodemográficas, económicas y laborales de los participantes (sexo, estado civil, nivel de estudios, tipo de contratación, sueldo mensual y antigüedad institucional). Se consideró la insatisfacción laboral como variable dependiente.

Para el análisis multivariado se consideraron como factor de riesgo las dimensiones del CO que obtuvieran un puntaje igual o menor de 19 puntos en una escala donde el valor mínimo es de 5 y el máximo de 25, es decir, valores hasta el tercer cuartil. Este valor se ponderó tomando en cuenta el Manual de evaluación de la calidad del servicio de Enfermería de Ortega, Lejía y Puntunet que marca como pauta para la medición de calidad el 70%, en este caso como sinónimo de excelente CO.²⁸

También se tomaron como factores de riesgo: ganar menos de diez mil pesos al mes, ser hombre, tener más de 11 años de antigüedad, tener una contratación de suplencias, no contar con estudios profesionales y vivir en pareja. La insatisfacción laboral se definió desde el valor 37 al 136 de una escala de 37 a 185, es decir, se eligieron los dos tercios inferiores del puntaje total obtenible.

Recolección de la información: Se acudió a los servicios de medicina interna, pediatría, ginecología, urgencias, quirófano, central de equipos y esterilización, consulta de especialidades, unidad de cuidados intensivos neonatales y toco cirugía en horarios identificados con mayor disponibilidad de tiempo por parte del personal durante los turnos matutino, vespertino y nocturno.

Se solicitó la participación del jefe de cada servicio para reunir al personal operativo en el servicio y aplicar los instrumentos. La aplicación fue auto-administrada, previa explicación verbal y entrega física del consen-

timiento informado. Se hizo entrega de la cédula de datos sociodemográficos y laborales para su llenado y al finalizar los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral. Todos los cuestionarios fueron recogidos y resguardados por el investigador principal.

Análisis de los datos: Se creó una base de datos en el programa estadístico para las ciencias Sociales (SPSS por sus siglas en inglés) versión 22, la captura de la información se llevó a cabo por un profesional de enfermería con experiencia y ajeno a la presente investigación a fin de disminuir la posibilidad de manipulación de los datos. Posteriormente se realizó la limpieza de la misma en la que no se encontraron valores extremos o valores perdidos.

Se utilizaron frecuencias y porcentajes para describir las características de los participantes. Se aplicaron pruebas de r de Pearson para identificar el tipo de relación entre los puntajes totales de las variables principales. Se calcularon las razones de momios para las variables independientes en relación a la insatisfacción laboral (análisis univariado). Se tomaron en cuenta las dimensiones del clima organizacional y las características personales de los participantes para el análisis multivariado para poder determinar las variables que determinan la insatisfacción laboral. El valor de significancia para considerar las pruebas estadísticas como significativas fue $p < 0.05$.

Consideraciones éticas: Con base en el artículo 117 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación,²⁹ se consideró la presente investigación como una investigación sin riesgo. Se respetaron los principios bioéticos de justicia, beneficencia, no maleficencia y autonomía descritos por Beauchamp y Childrens³⁰ y se siguió lo planteado en los artículos 13,14,16 y 116 del reglamento antes mencionado.

Se explicó a los participantes el alcance de la investigación, la naturaleza voluntaria de su participación así como del bajo riesgo que esto conlleva y tras aclarar dudas se obtuvo su consentimiento informado por escrito para la aplicación de los cuestionarios.

RESULTADOS

Participó un grupo de 77 enfermeras con edades entre 19 y 63 años, media de 35.4 y desviación estándar de 8.5. Otras características se presentan en la tabla 1.

Se observó que la mayoría de los participantes identificaron un clima no excelente 70 (91%) y 7 (9%) un clima excelente. Mientras que la prevalencia de insatisfacción laboral fue de 57 (74%) y solo 20 participantes (26%) presentaron satisfacción laboral.

La tabla 2 presenta correlaciones entre las dimensiones del CO y el puntaje de la SL, todas ellas estadísticamente significativas, destaca la relación inversamente proporcional entre el puntaje de presión y SL, así como la relación fuerte entre equidad y SL. Dicha tabla mues-

tra que el puntaje de SL no guarda relación con la edad, sueldo y antigüedad de los participantes.

La asociación univariante de las dimensiones del CO y las características de los participantes con la insatisfacción laboral se presenta en la tabla 3, las dimensiones de cohesión y presión, así como, la antigüedad mayor a 11 años, la contratación para suplencias, el no tener estudios profesionales y vivir en pareja no presentó asociación.

La tabla 4 presenta las variables del Odds de Ratio multivariado con valores estadísticamente significativos. La columna Exp (B) Ajustado muestra el riesgo que tiene el personal de desarrollar insatisfacción laboral: A) La contratación de suplencia representa un riesgo 257 veces mayor que la de base, B) Un clima organizacional sin equidad excelente presenta un riesgo 147 veces mayor que uno con equidad excelente, C) 11 años o más de antigüedad laboral representa un riesgo 142 veces mayor que tener menos de 11 años de antigüedad, y D) Un clima sin autonomía excelente presenta un riesgo 134 veces mayor que un clima con autonomía excelente.

Debido a que no presentaron valores estadísticamente significativos, no se muestran las variables de: reconocimiento (no excelente), participantes hombres, vivir en pareja, sueldo inferior a diez mil pesos/mes, confianza (no excelente), estudios no profesionales, presión (no excelente), apoyo (no excelente), innovación (no excelente) y cohesión (no excelente).

Tabla 1. Características de los participantes.

	N=77
	Fr (%)
Sueldo	
Inferior a diez mil pesos al mes	23 (29.9%)
Superior o igual a diez mil pesos al mes	54 (70.1%)
Sexo	
Hombre	18 (23.4%)
Mujer	59 (76.6%)
Antigüedad	
Menos de 11 años	55 (71.4%)
Igual o mayor de 11 años	22 (28.6%)
Tipo de contratación	
Suplencias	48 (62.3%)
Base	29 (37.7%)
Nivel de estudios	
Sin estudios profesionales	5 (6.5%)
Con estudios profesionales	72 (93.5%)
Estado civil	
No tiene pareja	38 (49.4%)
Tiene pareja	39 (50.6%)

Tabla 2. Correlaciones entre dimensiones del clima organizacional, características de los participantes y la satisfacción laboral.

	Satisfacción laboral	
Clima organizacional	<i>r</i> =0.672	<i>p</i> =0.00**
<i>Autonomía</i>	<i>r</i> =0.390	<i>p</i> =0.00**
<i>Cohesión</i>	<i>r</i> =0.281	<i>p</i> =0.01*
<i>Confianza</i>	<i>r</i> =0.514	<i>p</i> =0.00**
<i>Presión</i>	<i>r</i> =-0.242	<i>p</i> =0.03*
<i>Apoyo</i>	<i>r</i> =0.572	<i>p</i> =0.00**
<i>Reconocimiento</i>	<i>r</i> =0.548	<i>p</i> =0.00**
<i>Equidad</i>	<i>r</i> =0.826	<i>p</i> =0.00**
<i>Innovación</i>	<i>r</i> =0.490	<i>p</i> =0.00**
Características de los participantes		
<i>Edad</i>	<i>r</i> =-0.124	<i>p</i> =0.28
<i>Sueldo</i>	<i>r</i> =-0.061	<i>p</i> =0.59
<i>Antigüedad</i>	<i>r</i> =0.053	<i>p</i> =0.65

Prueba de Pearson, **p*<0.05, ***p*<0.01.

Tabla 3. Asociación entre dimensiones del clima organizacional y características de los participantes con la insatisfacción laboral.

	RM	IC	Sig.
Clima organizacional no excelente	5.38	3.29 – 8.79	0.00
<i>Autonomía</i>	4.75	1.25 - 18.03	0.01*
<i>Confianza</i>	9.75	3.05 - 31.15	0.00**
<i>Apoyo</i>	7.89	2.52 - 24.67	0.00**
<i>Reconocimiento</i>	7.13	1.81 - 28.07	0.02*
<i>Equidad</i>	23.69	5.88 - 95.38	0.00**
<i>Innovación</i>	18.98	3.38 - 35.51	0.00**
<i>Hombres</i>	3.13	1.01 – 9.65	0.04*

RM: Razón de momios, IC= Intervalo de confianza, Sig.= Nivel de significancia **p*< 0.05, ***p*<0.01.

DISCUSIÓN

La consistencia interna de los constructos CO y SL planteada por Chiang et. al.,¹⁶ y posteriormente complementada con el análisis de componentes principales y análisis factorial confirmatorio de Manosalvas et. al., en 2015 en Perú²² y lo reportado por Juárez, Zijada y Albas-hayreh corrobora fuertemente la relación entre dichas variables.

En la presente investigación se observó que la mayoría de los participantes presentaron insatisfacción laboral y muy pocos reportaron un clima organizacional excelente. Lo cual contrasta ampliamente con lo reportado por Carballo et al.,²⁵ en 2015, quienes en su estudio con

Tabla 4. Análisis multivariado binomial: Causas de insatisfacción laboral.

		<i>B</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Wald</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Exp (B) Ajustado</i>
A	<i>Contratación de suplencia</i>	5.55	2.16	6.61	1	0.01*	258
B	<i>Equidad (No excelente)</i>	4.99	2.04	5.93	1	0.01*	148
C	<i>Más de 11 años de antigüedad</i>	-4.93	2.18	5.08	1	0.02*	143
D	<i>Autonomía (No excelente)</i>	4.91	2.19	5.01	1	0.02*	135

gl: grados de libertad, Sig.= Nivel de significancia*=p< 0.05.

el personal del Programa Federal de Caravanas de la Salud en Tabasco, reportaron que tres cuartas partes de sus encuestados manifestaron un clima organizacional favorable (nivel alto) y únicamente 3% presentó insatisfacción laboral. Lo anterior pone en contexto la elevada prevalencia de insatisfacción laboral y de la carencia de un clima organizacional excelente para los profesionales de enfermería de nuestra investigación, frente a altos niveles de satisfacción laboral en un entorno bien remunerado.

Respecto a la relación entre características de los participantes con los puntajes del CO y la SL, en 2008 Chiang et al.,¹⁶ observaron que los trabajadores más antiguos parecen más descontentos con la desigualdad de trato en la organización y que la edad no presenta asociación con el CO, por su parte Juárez¹⁸ en 2012 en un hospital general regional del Estado de México, reportó que la antigüedad laboral no se relaciona con la SL de los participantes. Con lo anterior, se aprecia consistencia con la presente investigación en torno a los años de antigüedad y los puntajes del CO, más aún, refuerza la relación de antigüedad por sobre el de la edad de los participantes para con los puntajes de satisfacción laboral.

En torno a la asociación de los puntajes entre el CO y la SL, la presente investigación encuentra concordancia con varias investigaciones alrededor del mundo. Tal es el caso de lo encontrado por Juárez¹⁸ en 2012 quien reporto una asociación fuerte, directamente proporcional y estadísticamente significativa entre los puntajes de trabajadores de la salud de un Hospital General Regional. Se observa similitud con lo reportado por Albashyreh¹⁹ en su estudio de 2019 en Omán, donde observó una relación similar, aunque, de menor intensidad que en la investigación de Juárez. También se encontró concordancia con Yafang²¹ en 2011 en su estudio de dos hospitales en Taiwán, particularmente entre la asociación de las dimensiones del CO y la SL, con una intensidad de leve a moderada.

No obstante, encontramos divergencia en torno a lo reportado por Labrage et. al.²⁰ y su estudio de 2016 en Filipinas con enfermeras de instituciones privadas, en el que encontró una relación inversamente proporcional moderada y estadísticamente significativa entre el CO y la SL. Sobre lo mencionado con anterioridad destaca la consistencia entre los resultados obtenidos en diferen-

tes partes del mundo y lo observado en la presente investigación. Lo que pone de manifiesto lo apropiado de considerar un análisis más complejo de dichas variables, a fin de identificar variables intervinientes que potencien o inhiban la relación entre ambas variables.

Respecto a los factores asociados al desarrollo de insatisfacción laboral en enfermeras, en la investigación de Nantsupawat et al.,²⁴ de 2016 con 1351 enfermeras en Tailandia, se identificó que "...las probabilidades de que las enfermeras informaran insatisfacción laboral fueron significativamente menores para quienes trabajaban en la unidad con un mejor ambiente laboral que para las enfermeras que trabajaban en un entorno mixto". Es decir, un ambiente laboral favorable es un factor protector ante la insatisfacción laboral, de forma similar a lo reportado en la presente investigación, aunque visto desde un enfoque de riesgo, en este sentido el CO no excelente es una factor de riesgo 4.3 veces mayor que un CO excelente para desarrollar insatisfacción laboral.

Cuando las dimensiones del CO obtienen un resultado no excelente representan factores de riesgo considerablemente altos para el desarrollo de insatisfacción laboral, lo cual se identificó en el análisis univariado y es apoyado por el multivariado. No obstante, éste último análisis mostró que además de los elementos de CO características de los participantes como el tipo de contratación y la antigüedad mayor a 11 años representa un riesgo considerable en el desarrollo de insatisfacción laboral. Dado que no se encontraron investigaciones que apoyen o refuten lo anterior, consideramos lo último como un hallazgo y aportación al fenómeno de estudio y solo generalizable a la población participante de la presente investigación, particularmente por el tamaño de la muestra que en relación al número de enfermeras en otros hospitales puede considerarse pequeña.

CONCLUSIÓN

En las unidades de salud el factor humano es clave en el logro de la atención de calidad, se observó que la mayoría de los participantes perciben un clima organizacional no excelente y refieren insatisfacción laboral. Tras presentar las relaciones y asociaciones entre las dimensiones del CO y las características de los participantes con la insatisfacción laboral; se logró el objetivo al determinar la influencia del CO y factores asociados en la insatisfacción laboral del personal de enfermería. Sin embargo, se vislumbra la necesidad de continuar las investigaciones sobre éste tópico a nivel local debido a que las condiciones de cada unidad hospitalaria son únicas, por lo que se hace necesario conocer los factores que les afectan particularmente. Lo anterior con el uso de pruebas de estadísticas que permitan conocer la interacción de múltiples variables ante la insatisfacción laboral.

AGRADECIMIENTOS

Presentamos nuestro agradecimiento a la Dra. Gandhi Ponce Gómez y la Lic. Karen Ramírez Pariente por el apoyo técnico y sugerencias al escrito.

FINANCIAMIENTO

La presente investigación no recibió patrocinio de ninguna institución pública o privada.

Referencias Bibliograficas

1. [Secretaría de Salud. Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud \(INDICAS\). Dirección General de Calidad y Educación en Salud. 2016.](#)
2. [Frenk J. Comentario: Criterios y métodos de evaluación de la calidad asistencial. Rev Calidad Asistencial 2001; 16 \(1\):S28](#)
3. [Puchi-Gómez C, Paravic-Klijn T, Salazar A. Indicadores de Calidad de la Atención en Salud en Hospitalización Domiciliaria: Revisión Integradora. Aquichan 2018; 18\(2\): 186-197.](#)
4. [Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q 1966;44:166-203](#)
5. [Koys DJ, DeCotiis TA. Inductive Measures of psychological Climate. Human Relations 1991, 44:265](#)
6. [Loke EA. The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally.1976.](#)
7. [Maslow AH. Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos S A; 1991.](#)
8. [Peiró JM. Psicología del trabajo y de las Organizaciones. Colombia: Ed, Universidad Santo Tomas; 2009.](#)
9. [Meliá JL. Cuestionario de satisfacción laboral s21/26. Universidad de Valencia. Línea de investigación psicología de la seguridad 1998. Disponible en: <https://bit.ly/3bcxx2p>](#)
10. [Oficina Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades. Ginebra: ILO; 2007.](#)
11. [NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. DOF: 23/10/2018](#)
12. [Cogollo-Milanes Z, Batista E, Cantillo C, Jaramillo A, Rodelo D, Meriño G. Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena, Colombia. CHÍA. 2010; 10 \(1\): 43-51.](#)
13. [Bernal I, Pedraza NA, Sánchez LM. El Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 2015; 31 \(134\): 8-19.](#)
14. [Peña VR, Hernández HDM, Vélez MAML, García SMG, Reyes TMA, Ureña BEL. Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. Salud Publica Mex 2015;57:528-536.](#)
15. [Mendoza LR. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. Rev Med Chile. 2015; 143: 1028-1033.](#)
16. [Chiang VMM; Salazar BC, Huerta RM, Núñez PCP. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal \(instituciones públicas\) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, vol. 2, núm. 23, 2008, pp. 66-85](#)
17. [Zijada R. Influence of organizational climate on job satisfaction in Bosnia and Herzegovina companies. International Business Research. 2013; 6\(3\): 129-139.](#)
18. [Juárez AS. Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2012; 50\(3\): 307-314.](#)
19. [Albashayreh A, Sulaiman D, Al-Rawajfah O, Al-Awaisi H. Healthy work environments are critical for nurse job satisfaction: implications for Oman. International Council of Nurses. 2019; 1-7.](#)
20. [Labrague L, McEnroe PD, Gloe D, Tsaras K, Artech L, Maldia F. Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. International Council of Nurses. 2016; 1-8.](#)
21. [Yafang T. Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. BMC Health Services Research. 2011; 11\(98\):1-9.](#)
22. [Manosalvas VC, Manosalvas VA, Nieves QJ. El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister N°. 26, enero-junio 2015, pp. 5-15](#)
23. [Arias JM. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica. 2007; 28\(1\): 12-19.](#)
24. [Nantsupawat A, Kunaviktikul W, Wichaikhum A, Thienthong H, Poghosyan L. Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave. International Council of Nurses. 2016; 91-98.](#)
25. [Carballo CA, Priego AH, Ávalos GM. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. 2015; 21\(59\): 43-51.](#)
26. [Jiménez BD, Jiménez BE. Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Vol. 9 - N° 18, Junio 2016, pp. 26-34](#)

27. [DeCotiis TA, Koys TJ. The identification and measurement of the dimensions of organizational climate. Carnell University 1980. Pág. 171-175.](#)
28. [Ortega VC, Leija HC, Puntunet BM. Manual de evaluación de la calidad del servicio de Enfermería. 3th ed. México: Panamericana; 2014.](#)
29. [Secretaria de Salud. REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Última modificación: DOF 02-04-2014.](#)
30. [Beauchamp Tom L, Childress James F. Principios de Ética Biomédica. Cuarta edición. Masson; 1999.](#)