

Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Percepción del clima laboral del personal de enfermería de un servicio de neonatología en un hospital materno infantil en el occidente de México

Perception of the work climate of the nursing staff of a Neonatology service in a maternal and child hospital in Western Mexico

Juan Carlos Barrera de León ¹, Hilda Araceli Pérez Mejía ², Paloma Estefanía Rivera Casillas ², Oscar Francisco Bernal López ², Silvia Lorena Gavilanes Morejón ³, Mónica Isabel Contreras Estrada ³

Recibido: 21 abril 2025

Aceptado: 30 noviembre 2025

Resumen

Introducción: Clima organizacional y cultura organizacional son fuertes indicadores de la calidad del ambiente de trabajo. Entender la percepción del trabajador se torna relevante, ya que puede desencadenar riesgos y dificultades en el ambiente laboral que puedan perjudicar el proceso de atención médica.

Objetivo: Evaluar la percepción del clima laboral del personal de enfermería de un servicio de neonatología en un hospital materno infantil en el occidente de México.

Métodos: Estudio transversal descriptivo en trabajadores de salud de un hospital materno infantil de segundo nivel. Se incluyeron enfermeras de servicios neonatales. Se aplicó un instrumento de Alina María Segredo Pérez para la evaluación del clima organizacional en salud, se estructuró en dos bloques, datos generales e instrumento de variables laborales. Se creó una escala ordinal tipo likert para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías, siendo adecuado: 6 o más, en riesgo: 4 a 5,9 e inadecuado: menos de 4. Estadística descriptiva con SPSS 20.0.

Resultados: Se estudiaron 60 enfermeras y enfermeros, la mayoría sexo femenino n=49 (82%), entre 31-40 años n=37 (62%), enfermeros generales n=52 (87%), turno matutino n=28 (47%). Contratación definitiva n=30 (50%). En clima organizacional el rubro calificado con menores puntuaciones fue: relaciones interpersonales y de trabajo; en estructura organizacional: condiciones de trabajo; en dirección de personal: solución de conflictos. El puntaje global de la evaluación fue 64.4 clasificado como clima organizacional adecuado.

Conclusión: El puntaje global de la evaluación demostró un clima organizacional adecuado en áreas neonatales en un hospital materno infantil

Palabras clave: ambiente de trabajo, cultura organizacional, neonatología.

Abstract

Introduction: Organizational climate and organizational culture are strong indicators of the quality of the work environment; understanding the worker's perception becomes relevant, since it can trigger risks and difficulties in the work environment that may harm the healthcare process.

Objective: To evaluate the perception of the work climate among nursing staff in a neonatology service in a maternal and child hospital in Western Mexico.

Methods: Descriptive cross-sectional study conducted on healthcare workers at a second-level maternal and child hospital. Included were nurses from neonatal services. An instrument of Alina María Segredo Pérez for evaluating the organizational climate in health was used, structured into two sections: general data and a tool for assessing work-related variables. An ordinal Likert scale was created to classify the organizational climate by dimensions and categories, with the following thresholds: adequate: 6 or more, at risk: 4 to 5.9, and inadequate: less than 4. Descriptive statistics were performed using SPSS 20.0.

Results: Sixty nurses and nursing assistants were studied, the majority female (n=49, 82%), aged between 31-40 years (n=37, 62%), general nurses (n=52, 87%), working morning shifts (n=28, 47%). Permanent employment contracts were held by 30 (50%). In the organizational climate, the area with the lowest scores was: interpersonal and work relationships; in organizational structure: working conditions; and in personnel management: conflict resolution. The overall score of the evaluation was 64.4, classified as an adequate organizational climate.

Conclusion: The overall score of the evaluation demonstrated an adequate organizational climate in neonatal areas at a maternal and child hospital.

Key words: working environment, organizational culture, neonatology.

¹ Centro Universitario de los Valles. Universidad de Guadalajara

² Hospital Materno Infantil Esperanza López Mateos. Secretaría de Salud Jalisco. Guadalajara, México

³ Doctorado de salud ocupacional. Centro Universitario de ciencias de la salud. Universidad de Guadalajara

Introducción

El clima laboral y la cultura organizacional son indicadores de la calidad del ambiente de trabajo y comprende un conjunto de directrices, que norman los valores de la institución. La percepción del clima organizacional se ha vuelto uno de los principales motivos de rotación de personal.¹

Las transformaciones provenientes de la globalización y el consecuente aumento de la competitividad han exigido cambios de parte de las instituciones, las cuales han tenido que revisar sus modelos de gestión con la finalidad de mejorar la calidad en sus servicios.²

En todas las instituciones de salud, se requiere una estructura para el cumplimiento de metas y objetivos, donde el clima organizacional, influye directamente en la productividad y satisfacción de los empleados, así como en las personas que reciben el servicio.³

Un clima armonioso, respetuoso, responsable y sobre todo colaborativo es la puerta hacia un servicio de calidad y el logro de los objetivos establecidos por la institución. El clima organizacional es la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (procesos y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.⁴

Hacer una evaluación y análisis del clima organizacional significa evaluar cómo el talento humano percibe la problemática organizacional y diagnosticar la situación de la organización a través de la información que se recaba, lo cual sirve de marco de referencia para definir acciones que generen efectos perdurables en las conductas de sus colaboradores y un continuo mejoramiento del ambiente de la organización.⁵

Relacionado al tema de lo que es sano y no sano en el ambiente laboral, encontramos que son imaginables las consecuencias que pueden derivarse de un clima tóxico, estas recaen sobre tres protagonistas: el individuo, el grupo y la organización. En cuanto al individuo, el impacto psicológico puede ir desde la lógica insatisfacción y ausencia de motivación, al burnout como cristalización de un ciclo larvado en el tiempo.⁶

Fernández, Cobos y Figueroa (2015) en su artículo evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial, buscaban examinar el nivel de satisfacción del clima organizacional en médicos y enfermeras del Hospital de Villavicencio; aplicando la escala de clima organizacional se encontró que alrededor del 33.7% de los empleados no se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan dentro de la organización, además de reflejar aspectos que indicarían dificultades frente al clima organizacional debido a altercados con compañeros o mala distribución de funciones, entre otros aspectos.^{7,8}

Manosalvas, Manosalvas y Quintero en 2015, en su trabajo el clima organizacional y la satisfacción laboral, se desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo a través del instrumento “análisis de componentes principales y factoriales confirmatorios de los constructos” y se encontró una correlación estadística de alto impacto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que perciben los empleados, es decir, que si el clima laboral se percibe bueno, la satisfacción laboral que perciben los empleados también se percibe buena.^{9,10}

Santos y Sangama (2017) en su artículo con trabajadores de equipos de salud de la familia en Río de Janeiro se analizan aspectos de liderazgo en un estudio sobre clima organizacional, donde se aplicó un cuestionario de clima organizacional, encontrando que el liderazgo y el compañerismo son considerados dos factores esenciales en el mantenimiento y desarrollo de un adecuado clima organizacional en el área de salud, debido a la fluctuación de empleados en centros de atención primaria.^{11,12}

Lapo y Bustamante (2018) en su artículo incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento pro social de los profesionales de la salud de Guayas, Ecuador, estudiaron el clima organizacional en trabajadores del área de la salud, se contó con tres cuestionarios que permitieron analizar a profundidad la incidencia de dificultades en el clima organizacional de los profesionales. Se encontró que el clima organizacional y el comportamiento pro social se relacionan de forma indirecta, es decir, que entre más estable sea el clima organizacional sorpresivamente suele ser más bajo el comportamiento pro social.^{13,14}

En el ámbito mexicano, Martínez, Molina y Parada (2019) por su parte, utilizaron un cuestionario auto aplicable dividido en dos partes, obteniendo como resultado que el clima laboral en sus cuatro dimensiones, es poco o medio satisfactorio y esto afecta significativamente el desempeño de cada empleado en el centro hospitalario.¹⁵

Con estos antecedentes podemos documentar que las áreas laborales de trabajadores de la salud representan un reto en lo que se relaciona a clima laboral. Habitualmente son áreas de mucho estrés, áreas con un perfil muy particular de los trabajadores, en este caso, personal de enfermería, que cuentan con un alto nivel de especialización, aunado al tipo de pacientes en estado crítico y vulnerable, que requieren atención especializada las 24 horas del día y que someten al personal a mantener peculiar atención en este tipo de cuidados, hacen que estos determinantes también influyan en la generación de alteraciones de clima laboral.

El objetivo del estudio fue evaluar la percepción del clima laboral del personal de enfermería de un servicio de neonatología en un hospital materno infantil en el occidente de México.

Materiales y métodos

Estudio tipo cuantitativo con diseño transversal descriptivo en el Hospital Materno Infantil Esperanza López Mateos, hospital de referencia en el occidente de México, realizado de Marzo del 2022 a Marzo del 2023.

Criterios de selección

Se incluyeron enfermeras y enfermeros generales o especialistas en pediatría y cuidados intensivos, de sexo indistinto, de cualquier edad, de los tres turnos laborales, de cualquier tipo de contratación que estuvieran fijos en el áreas neonatales del Hospital Materno infantil. Se excluyó personal que no deseara colaborar con el estudio y no firmara el consentimiento bajo información o bien haya tenido incapacidad por mas de 100 días en dicha área. Igual se excluyó al personal que no haya completado alguno del los dos instrumentos de evaluación.

Desarrollo del estudio

Se aplicó el instrumento para recolección de información. Las variables se agruparon en dos bloques: variables sociodemográficas que permitieron conocer las características de los individuos que participan en el estudio y las variables sobre la percepción de clima laboral del equipo de enfermería en su actividad en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Instrumento para evaluación de clima organizacional

Se aplicó un instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud, realizado por Alina María Segredo Pérez de la Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana, Cuba. (16) Inicialmente validada por 11 expertos en salud pública, que consta de tres momentos: definición de dimensiones, identificación de las mismas, categorías y criterios y la elaboración del instrumento a partir de la redacción de 50 incisos. Se determinó un Alfa de Cronbach de 0.96. Es un instrumento sencillo, de fácil aplicación y cómodas posibilidades de respuesta, que discrimina y aporta información valiosa sobre el entorno laboral.

Se evaluó con una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación del instrumento elaborado, donde se puede clasificar como adecuado: 6 puntos o más; en riesgo: de 4 a 5,9 puntos e inadecuado: menos de 4 puntos.

El encuestado marco con una cruz, según su percepción de cómo se comporta en la organización cada una de las afirmaciones, es decir si está o no presente: nunca (N: 0), a veces (AV: 1) o siempre (S: 2). La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación obtenida fue reportada entre 0 y 10 puntos para cada una. El análisis e interpretación del clima organizacional de forma global se realizó mediante el cálculo del promedio de los puntos obtenidos por respuesta de los 50 incisos, los valores oscilaron entre 0 y 100, por lo que para clasificar el clima organizacional global se consideró el promedio total obtenido según las respuestas de los encuestados y se estableció la siguiente escala ordinal: clima organizacional adecuado: 60 puntos o más; en riesgo: 40 a 59 puntos e inadecuado: menos de 40 puntos.

El instrumento tiene las siguientes dimensiones con los respectivos ítems mostrados en la Tabla 1.

Tabla 1. Incisos y categorías que corresponden a cada dimensión del instrumento de evaluación de la mtra. Alina María Segredo Pérez.

Dimensión	Categoría	Incisos
Comportamiento organizacional	Motivación	10, 15, 29, 35, 45
	Comunicación	2, 17, 22, 37, 48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46
Estructura organizacional	Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43
	Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50
Estilo de dirección	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41
	Participación	4, 19, 24, 39, 49
	Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44
	Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42

Cálculo de tamaño de muestra

No se realizó cálculo de tamaño de muestra ya que por el número de enfermeras y enfermeros que laboran en el área de terapia intensiva neonatal se incluyeron todos los que cumplieran con los criterios de inclusión en el periodo de estudio.

Análisis estadístico

Se elaboró una base de datos, y se capturaron los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS® versión 24.0 en español. Los resultados se reportaron en tablas. Se consideraron para estadística descriptiva frecuencias y porcentajes para variables cualitativas, medias y desviaciones estándar para cuantitativas, esto debido a las características de simetría en la curva de distribución de datos.

Consideraciones éticas

Esta investigación incluye los principios éticos incluidos en la Ley General de Salud en materia de investigación en seres humanos de los Estados Unidos Mexicanos, y en las contempladas en la Declaración de Helsinki y su última modificación en la 64a Asamblea General, Fortaleza Brasil en octubre 2013. De acuerdo a la Ley General de Salud en Materia de Investigación en Salud de los Estados Unidos Mexicanos este estudio se considera sin riesgo, pero por manejar información sensible y personal se solicitó la firma del consentimiento informado a los trabajadores encuestados. El protocolo fue aprobado por el Comité investigación y ética universitario y de la unidad médica.

Resultados

Se encuestó a un total de 60 enfermeras y enfermeros de la unidad médica de un total de 76 que cubren las áreas de terapias intensivas e intermedias de la unidad médica. Se encontró, que el 82% (n=49) de los entrevistados pertenecen al género femenino y un 18% (n= 11) al masculino. En cuanto a la edad el 62% (n= 37) de la

población estudiada se encuentra en los rangos de edad entre 31 a 40 años. En cuestión de la categoría de los entrevistados el 100% (n= 60) son enfermeros de las áreas de neonatología del hospital. En su mayoría n=52 (87%) son enfermeros generales y solo un 13% especialistas pediatras o intensivistas. La mayoría (50%) con contrato temporal. Estos datos sociodemográficos son mostrados en la Tabla 2.

Tabla 2. Características sociodemográficas de personal de enferme y solo el 30% personal de enfermería encuestado para definir la percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Característica	Enfermeros y enfermeras incluidos N=60
Sexo	
Masculino, n (%)	11 (18)
Femenino, n (%)	49 (82)
Grupos de edad	
20-30 años, n (%)	7 (11)
31-40 años, n (%)	37 (62)
41-50 años, n (%)	10 (17)
Mayor a 50 años, n (%)	6 (10)
Categoría laboral	
Enfermeros generales, n (%)	52 (87)
Enfermeros especialistas pediatras, n (%)	6 (10)
Enfermeros especialistas intensivistas, n (%)	2 (3)
Tipo de contratación laboral	
Base, n (%)	18 (30)
Cubreincidencias, n (%)	12 (20)
Contrato temporal, n (%)	30 (50)
Turno laboral	
Matutino, n (%)	28 (47)
Vespertino, n (%)	12 (20)
Nocturno, n (%)	20 (33)

La Tabla 3 muestra los resultados de la primera dimensión, Comportamiento organizacional. En ella observamos que el ítem mejor calificado fue el de motivación y el calificado con promedios mas bajos el de relaciones interpersonales y del trabajo.

La Tabla 4 muestra los resultados de la segunda dimensión, Estructura organizacional. En ella observamos al ítem de funcionamiento como mejor calificado y condiciones de trabajo como el ítem calificado mas bajo.

La Tabla 5 muestra los resultados de la tercera dimensión, Estilo de dirección. En ella observamos los ítems de participación y solución de conflictos como los mas mal calificados comparados con el ítem de trabajo en equipo como el mejor evaluado.

En la Tabla 6 mostramos los resultados de calificación numérica al convertir la escala ordinal a escala cuantitativa, en la tabla se observa el número de enfermeros que eligieron una respuesta ordinal y entre paréntesis el puntaje obtenido en cada rango de

Tabla 3. Resultados de comportamiento organizacional de personal encuestado para definir la percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intensivos neonatales y cuidados intermedios neonatales.

Variables. n=60	Siempre	A veces	Nunca
Motivación			
10. El trabajador evalúa si su trabajo le gusta, n (%)	55 (92)	5 (8)	0 (0)
15. Reconocimiento al trabajador por su labor, n (%)	0 (0)	38 (63)	22 (37)
29. Reconocimiento por buen trabajo, n (%)	13 (22)	32 (53)	15 (25)
35. Satisfacción de trabajadores en sus aportaciones laborales, n (%)	47 (78)	13 (22)	0 (0)
45. Se muestra orgullo de pertenecer a la institución que labora, n (%)	60 (100)	0 (0)	0 (0)
Comunicación			
2. Imagen de prestigio y reconocimiento proyectada por la institución, n (%)	38 (63)	19 (32)	3 (5)
17. Se conoce mecanismos de difusión de información, n (%)	0 (0)	38 (63)	22 (37)
22. Difusión de información de forma clara, n (%)	19 (32)	25 (42)	16 (27)
37. Fluidez de la información para el cumplimiento de actividades, n (%)	25 (42)	35 (58)	0 (0)
48. Se propician cambios positivos en la institución, n (%)	60 (100)	0 (0)	0 (0)
Relaciones interpersonales y del trabajo			
3. Relación cordial entre el jefe y equipo de trabajo, n (%)	0 (0)	44 (73)	16 (27)
18. Armonía entre jefe y equipo de trabajo, n (%)	0 (0)	49 (82)	11 (18)
23. Interés de la institución para mantener buenas relaciones, n (%)	0 (0)	38 (63)	22 (37)
38. Preocupación por la institución por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones, n (%)	14 (23)	46 (77)	0 (0)
46. Se practica el saludo y demostraciones afectivas en los compañeros, n (%)	25 (42)	35 (58)	0 (0)

acuerdo a lo descrito en la ficha técnica de la evaluación. Al final con la suma de puntajes por dimensión.

En la Tabla 7 se muestra el puntaje final por cada dimensión, considerando los puntajes previos de cada ítem. Finalmente, al sumar las calificaciones globales de cada uno de ellos, con un margen posible de 0 a 10 puntos se obtuvo un valor total de 64.4 puntos, que de acuerdo con la descripción de la evaluación se considera como un clima organizacional adecuado.

Discusión

La evaluación de la percepción del clima laboral del personal de enfermería de un servicio de neonatología en un hospital materno infantil en el occidente de México fue adecuado según el puntaje final.

La descripción de los hallazgos encontrados en el estudio de la percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Materno Infantil Esperanza López Mateos,

Tabla 4. Resultados de estructura organizacional de personal encuestado para definir la percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intensivos neonatales y cuidados intermedios neonatales.

Variables. n=60	Siempre	A veces	Nunca
Funcionamiento			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución, n (%)	49 (82)	11 (18)	0 (0)
11. El contenido de trabajo se delimita y es de conocimiento de trabajadores, n (%)	60 (100)	0 (0)	0 (0)
25. Acciones de control de forma planificada, n (%)	51 (85)	9 (15)	0 (0)
30. Existe asignación justa de actividades, n (%)	26 (44)	17 (28)	17 (28)
43. Los trabajadores cumplen con horario laboral, n (%)	26 (44)	34 (56)	0 (0)
Condiciones de trabajo			
1. Ambiente de trabajo institucional agradable, n (%)	7 (12)	29 (48)	24 (40)
16. Buenas condiciones físicas de trabajo, n (%)	26 (43)	34 (57)	0 (0)
21. Se invierte tiempo en análisis del desempeño, n (%)	0 (0)	13 (22)	47 (78)
36. Se cuenta con elementos de trabajo para solucionar problemas, n (%)	19 (32)	25 (41)	16 (27)
47. La información requerida entre compañeros se recibe oportunamente, n (%)	32 (53)	19 (32)	9 (15)
Estímulo al desarrollo organizacional			
5. Cambios en institución en base a necesidades y demandas, n (%)	43 (72)	17 (28)	0 (0)
20. Atención al desarrollo del recurso humano, n (%)	0 (0)	19 (32)	41 (68)
31. Se toma en cuenta opciones creativas de trabajadores para solucionar problemas, n (%)	19 (32)	12 (20)	29 (48)
40. Existe correspondencia entre objetivo y trabajo realizado, n (%)	60 (100)	0 (0)	0 (0)
50. Percepción de los trabajadores en la terapia intensiva con neonatos, n (%)	31 (52)	29 (48)	0 (0)

se observan en la Tabla 7 que explica los resultados comparativos, en ellas se describe de manera específica la percepción por dimensiones y categorías. Estos resultados concuerdan con lo reportado en diversos estudios.

Fabera-Núñez et al. ¹⁷, refirieron que el clima organizacional corresponde también a la suma de los factores que componen el ambiente en donde el ser humano desarrolla su trabajo, el cual se ve influido esencialmente por la interacción humana, en esta investigación de Fabera se analizaron los factores que determinan el clima organizacional en el Centro de Asistencia Social del Estado de México, destacando que los resultados obtenidos en este artículo son similares a los resultados de nuestro estudio, resaltando que la dimensión de liderazgo se percibe como inadecuada, esto se explica, en nuestra opinión, porque el ambiente en las terapias intensivas esta sujeto a mucho estrés y a fricciones frecuentes entre el personal operativo y sus coordinadores.

En el caso de personal operativo de terapia intensiva neonatal, la variable estímulo a la excelencia y estímulo al trabajo en equipo y

Tabla 5. Resultados de estructura de dirección de personal encuestado para definir la percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intensivos neonatales y cuidados intermedios neonatales.

n=60	Siempre	A veces	Nunca
Liderazgo			
7. Preocupación porque se entienda bien el trabajo, n (%)	19 (32)	13 (22)	28 (46)
12. Cuando aparece un problema, se sabe quien debe resolverlo, n (%)	37 (62)	23 (38)	0 (0)
26. Existe preocupación por las actualizaciones técnicas del personal, n (%)	32 (54)	17 (28)	11 (18)
32. Explicación del porqué de las tareas, n (%)	37 (62)	23 (38)	0 (0)
41. Se toma en cuenta propuestas del colectivo para realizar el trabajo, n (%)	31 (52)	29 (48)	0 (0)
Participación			
4. Participación de todas las áreas en retos de organización, n (%)	32 (52)	17 (28)	11 (18)
19. Colaboración entre niveles jerárquicos n (%)	32 (53)	23 (39)	5 (8)
24. Los objetivos de trabajo son congruentes con los institucionales, n (%)	25 (41)	29 (48)	6 (11)
39. Participación de trabajadores en toma de decisiones, n (%)	0 (0)	37 (62)	23 (38)
49. Los criterios de los trabajadores son fundamentales para la transformación de la organización, n (%)	0 (0)	38 (63)	22 (37)
Solución de conflictos			
9. Todos los problemas se discuten de forma colectiva	0 (0)	37 (62)	23 (38)
14. Planteas criterios en análisis de problemas, n (%)	55 (92)	5 (8)	0 (0)
28. Interés por resolver problemas, n (%)	26 (43)	34 (57)	0 (0)
34. Estimulación de las personas para la solución creativa de problemas, n (%)	23 (38)	37 (62)	0 (0)
44. En análisis de problemas, los miembros adoptan posiciones sinceras, n (%)	0 (0)	13 (22)	47 (78)
Trabajo en equipo			
8. Para mejorar el trabajo, se solicitan ideas y propuestas, n (%)	41 (68)	19 (32)	0 (0)
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo, n (%)	49 (82)	11 (18)	0 (0)
27. El jefe es muy exigente (%)	43 (72)	17 (28)	0 (0)
33. Los resultados de la institución son basados en trabajo de todos, n (%)	60 (100)	0 (0)	0 (0)
42. Se toma en cuenta las ideas del colectivo para mejorar resultados, n (%)	25 (41)	11 (19)	24 /40)

liderazgo fueron inadecuadas según los resultados de este estudio, el valor fue bajo, según el estudio de Iglesias, similar nuestro estudio mostro esto. Por otro lado, Jiménez y Jiménez ¹² evaluaron y llegaron a la conclusión de que los empleados no están satisfechos con la dirección, debido a que falta mejorar el trato recibido y las condiciones de trabajo, que requiere establecer adecuados canales de comunicación y supervisión. En nuestro estudio, la dimensión de liderazgo resultó no adecuado, incluyendo sus tres componentes: dirección, estímulo a la excelencia y solución de

Tabla 6. Resultados en puntajes por dimensiones de enfermeras y enfermeros de terapia intensiva neonatal de un hospital materno infantil de segundo nivel.

Característica	Siempre	A veces	Nunca
Dimensión comportamiento organizacional			
Motivación	175 (350)	88 (88)	37 (0)
Comunicación	142 (284)	117 (117)	41 (0)
Relaciones interpersonales	39 (78)	212 (212)	49 (0)
Dimensión estructura organizacional			
Funcionamiento	212 (424)	71 (71)	17 (0)
Condiciones de trabajo	84 (168)	120 (120)	96 (0)
Estimulo al desarrollo organizacional	153 (306)	77 (77)	70 (0)
Dimensión estilo de dirección			
Liderazgo	156 (312)	105 (105)	39 (0)
Participación	89 (178)	144 (144)	67 (0)
Solución de conflictos	104 (208)	126 (126)	70 (0)
Trabajo en equipo	218 (436)	58 (58)	24 (0)

conflictos; nuestros resultados coinciden con el estudio de Jimenez, ya que el 50% de los trabajadores mencionaron que ha sido buena su participación en el área de cuidados intensivos neonatales, a pesar de las dificultades administrativas y laborales en las que se ven afectados, pero al final, para ellos, ha valido la pena porque, según fue referido, esto les genera paz y tranquilidad trabajar con recién nacidos. El otro 50% de los trabajadores refiere que es un reto constante laborar en estas áreas de atención a pacientes críticos, ya que de cierta forma afecta trabajar con neonatos, porque implica mayor estrés y sentido de responsabilidad en sus cuidados, sumando que el desempeño de los compañeros es muy territorial, por la existencia de celo profesional, envidias y enojos. Ante esta problemática, la institución no toma responsabilidad en mejorar las actitudes y aptitudes de sus trabajadores, sino que solo se enfocan en los resultados de la atención.^{10,12}

Analizando otros estudios relacionados con la satisfacción en enfermería en el ejercicio hospitalario, encontramos un estudio cuantitativo y correlacional que evaluó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un hospital de Lima. Los resultados indicaron que la mayor parte del personal de enfermería percibe un clima organizacional regular, y existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r= 0.800$, $p= 0.013$).¹⁸ Esto similar a nuestros resultados.

El estudio de García et al.¹⁹, analizaron diversas dimensiones que influyen en la percepción del clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital. Las dimensiones incluyeron condiciones de trabajo, reconocimiento, retribución, y relaciones jerárquicas, entre otras. Se concluyó que estas dimensiones afectan de manera significativa la percepción global del entorno laboral. Estas dimensiones del entorno laboral, igualmente mostraron afectación en nuestro estudio, debido al impacto que tiene que las

Tabla 7. Puntajes comparativos por dimensiones de percepción de cultura organizacional en personal de enfermería de un hospital materno infantil

Dimensión	Puntaje
Dimensión comportamiento organizacional	
Motivación	7.3
Comunicación	6.7
Relaciones interpersonales	4.8
Dimensión estructura organizacional	
Funcionamiento	8.3
Condiciones de trabajo	4.8
Estimulo al desarrollo organizacional	6.3
Dimensión estilo de dirección	
Liderazgo	7.0
Participación	5.4
Solución de conflictos	5.6
Trabajo en equipo	8.2
TOTAL	64.4

autoridades reconozcan el trabajo que se realiza por el personal en estas áreas de riesgo.

En el artículo de Correa-Romero et al.²⁰, se investigó la percepción del clima organizacional por parte del personal de enfermería en el Hospital de Trauma de Asunción. Los hallazgos sugieren que la percepción del clima organizacional puede influir significativamente en la motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Nuestros resultados sugieren lo mismo, ya que el personal opina que a pesar de ser un servicio cansado, desgastante, estresante, el tener una motivación que su trabajo es reconocido, se convierte en un aspecto estimulante.

El estudio que quizá proporciona mas información relacionada a clima laboral en las terapias intensivas neonatales, aporta que existen factores que mejoran el clima laboral como la comunicación, sobre todo cuando es breve, concisa y que retroalimenta, el liderazgo que favorece trabajo en equipo y solución de conflictos, la motivación que origina satisfacción y realización y la reciprocidad que aporta a la equidad entre el personal de enfermería.²¹ En nuestro estudio tambien resultan evidentes estos factores, que al ser deficientes afectan de forma directa la percepción de clima laboral.

Esto mismo es referido en el artículo de Morales-Romero, et al²², que menciona que el clima laboral en un servicio de cuidados intensivos es bueno en el personal de enfermería, y que hay dimensiones que apoyan de forma positiva este nivel de percepción como lo es la cooperación, que representa la acción de empatizar con los compañeros de trabajo y la que influye de forma negativa es la dimensión de conflicto, que abarca la falta de motivación del personal para realizar su trabajo.

El documento de Hernández-Sequeda²³, concluyó que la satisfacción del talento humano en una unidad de cuidados intensivos neonatales refleja el bienestar y el compromiso con el

trabajo en una unidad de gran estrés, teniendo un gran impacto en la productividad, situación observada también en nuestro estudio, en donde a pesar de ser el servicio más pesado y estresante de un hospital, se respira un ambiente tranquilo y de colaboración entre su personal de enfermería.

Es importante mencionar que existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral, sin embargo existen otros factores que afectan la convivencia de los miembros de los equipos de trabajo en estas áreas de atención de pacientes críticos, como son las dimensiones que incluyen los aspectos culturales, creencias y costumbres de los trabajadores y que para resolver estos inconvenientes tendrán que aprender y desaprender y de esta forma encontrar el equilibrio emocional en la convivencia laboral. Este es un tema que podría ser abordado como una propuesta para futuras investigaciones, donde el punto central será analizar el impacto de estas variables para promover la integración del grupo y el trabajo en equipo.

Nuestros resultados pueden sugerir que la mayoría de las enfermeras y enfermeros de estos servicios críticos, logran, a través de los años, un alto nivel de competencias y experiencia laboral, pero que aún no logran tener en claro que diversos factores influyen en forma negativa su desempeño y que al final impactan en la calidad de la atención médica. Esto impide reconocer las propias limitaciones de sus habilidades profesionales, colocándose en una postura más cómoda de solo hacer su trabajo en la atención directa del paciente pero no en mejorar sus ambientes de trabajo a través de una participación activa que incluya una mejor comunicación que impacte en un mejor liderazgo y trabajo en equipo.

Las limitaciones de nuestro estudio se centran básicamente en el diseño de la investigación. Al ser un estudio meramente descriptivo se limita a la obtención de conclusiones descriptivas, donde únicamente se aplica el análisis de la población y de las limitaciones que se tienen en el clima laboral de un servicio hospitalario de máximo riesgo laboral.

En este apartado, consideramos, que por parte de las autoridades de los hospitales y los departamentos de calidad de cada uno de ellos, se pueda poner especial atención en el clima laboral interno, y facilitar, con acciones específicas la convivencia del personal sujeto a un estrés elevado, y de esta forma favorecer la convivencia, el trabajo en equipo y el reconocimiento que impactan en su conjunto y de forma directa en el mejor ejercicio de la profesión y consecuentemente en la mejor atención de los pacientes críticamente enfermos.

Podemos mencionar con esta información que el desarrollo organizacional es un esfuerzo consciente y planificado que se realiza para incrementar a largo plazo los procesos de motivación-aprendizaje, innovación, creatividad y mayor participación grupal, acciones encaminadas a mejorar el clima laboral, aumentar la competitividad y la capacidad resolutoria de los empleados y de los directivos, mediante una administración eficaz de la cultura organizacional; por lo que es necesario implementar acciones para mejorar este clima organizacional, propiciando las condiciones laborales idóneas que permitan el desempeño eficiente del capital

humano, que se verá reflejado en el cumplimiento de metas y objetivos.

Conclusiones

Nuestra conclusión más relevante es que la percepción del clima laboral del personal de enfermería de nuestro servicio de neonatología es bueno, evaluando como una calificación numérica del instrumento.

Dentro de las dimensiones y categorías en las que se detectó puntajes más bajos, encontramos:

En el apartado de comportamiento organizacional el reconocimiento al trabajador por su labor, difusión de información en forma clara y relación cordial y armonía entre el jefe y el equipo de trabajo. En el apartado de estructura organizacional: asignación justa de actividades, se invierte tiempo en el análisis de desempeño y solución de problemas y atención del desarrollo del recurso humano. En el apartado de estructura de dirección de personal: participación del trabajador en la toma de decisiones sin que se tomen sus opiniones en la transformación de la organización, todos los problemas se discuten en forma colectiva.

Las dimensiones y categorías con puntajes más altos fueron: En el apartado de comportamiento organizacional: se muestra orgullo de pertenecer a la institución y se propician cambios positivos en la institución. En el apartado de estructura organizacional el contenido de trabajo se delimita y es de conocimiento de los trabajadores y existe correspondencia entre objetivo y trabajo realizado. En el apartado de estructura de dirección de personal: plantea criterios de análisis de problemas.

Agradecimientos

Agradecemos al personal del Departamento de Neonatología del Hospital Materno Infantil Esperanza López Mateos por las facilidades y colaboración para realizar este estudio.

Conflictos de interés

El estudio no tiene conflictos de interés.

Referencias

1. Del Ángel-Salazar EM, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeda-Hernández D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enf Univ.* 2020; 17 (3): 273-83. DOI: 10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789
2. Bernal-González I, Pedraza-Melo NA, Sánchez-Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales.* 2015. 31:8-19. Doi: 10.1016/j.estger.2014.08.003
3. Brito-Carrillo C, Pitre-Redondo R, Cardona-Arbelaiz D. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal de una empresa de servicio. *Inf Tecnol.* 2020; 31(1): 141-148. Doi.: 10.4067/S0718-07642020000100141

4. Beltran DC, Téllez G. Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá (Colombia). *Rev Med Vet Zoot.* 2018; 65(1): 48-74. Doi: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023.
 5. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social.* 2012; 50(3): 307-314.
 6. Segredo Pérez AM, Rignack Ramírez L, García Nieblas RM, Perdomo Victoria I, León Cabrera P, García Milian AJ. Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educ Med Super.* 2015; 29(3).
 7. Fernández-Arguelles R, Cobos-Díaz PA, Figueroa-Varela MR. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública.* 2015; 41(4): 593-602.
 8. Gómez NN. Reciprocidad y cooperación en las economías latinoamericanas. *Polis (Santiago).* 2016; 15(45): 63-85.
 9. Manosalvas-Vaca CA, Mansalvas-Vaca LO, Nieves-Quintero J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cualitativo riguroso de su relación. *AD Minister.* 2015; 26: 5-15. DOI: 10.17230/ad-minister.26.1.
 10. Iglesias-Armenteros AL, Torres-Esperón JM. Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios. *Medisur.* 2019; 17(1):
 11. Dos Santos LJ, Sangama PM. Family Health Teams workers in Rio de Janeiro: leadership aspects in a study on organizational climate. *Ciência & Saúde Coletiva.* 2017; 22(3):759-769. DOI: 10.1590/1413-81232017223.33112016.
 12. Jimenez-Bonilla D, Jimenez-Bonilla E. Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Rev Ciencia Unemi.* 2016; 9(18): 226-34. DOI: 10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p
 13. Lapo-Meza MC, Bustamante-Ubilla MA. Incidencia del clima organizacional y actitudes laborales en la conducta prosocial de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador. *Inf Tecnol.* 2018; 29(5): 245-258. doi: 10.4067/S0718- 076420180005000245
 14. García-Ramírez MG, Ibarra-Velazquez LA. Definición de Clima Organizacional. En: García-Ramírez MG, Ibarra-Velazquez LA. Diagnóstico de clima organizacional del departamento d educación de la Universidad de Guanajuato. *Eumed.net* 2021. Pag 5-7 https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
 15. Martínez-Cortes E, Molina-Rodríguez JF, Parada-Toro IM. Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud de primer nivel de atención Morelos México. *Horiz Sanitario.* 2019; 18(3): 347-56. doi: 10.19136/hs.a18n3.3197
 16. Segredo Pérez AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Rev Cubana Salud Pública.* 2017;43(1): 57-67.
 17. Fabera-Núñez GV, Jaramillo-Jimbo Carolina del Pilar, Falcón-Maldonado RG. Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato-Empresa Pública. *Digital Publisher CEIT.* 2020; 5(6): 77-89. doi: 10.33386/593dp.2020.6.255
 18. Huaman Cajo LM. Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital de Lima 2022 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117271>
 19. García-Pozo A, Moro-Tejedor MN, Medina-Torres M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Rev Calid Asist.* 2010; 25(4): 207-214. DOI 10.1016/j.cali.2010.02.003
 20. Correa-Romero E, Samudio M. Percepción del personal de enfermería sobre el clima organizacional en el Hospital de Trauma Prof. Dr. Manuel Gianni en el 2022. *Revista científica en ciencias sociales.* 2023; 5(1): 9-23. doi: 10.53732/rccsociales/05.01.2023.9
 21. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Revista de Enfermería en Costa Rica.* 2007; 28:12-6.
 22. Morales-Romero SA, Hernández-Martínez E, Velázquez-Palma P. Clima organizacional en el personal de enfermería en una unidad de cuidados intensivos / Organizational environment in nursing staff in an intensive care unit. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2022;29(3):142-9.
 23. Hernández-Sequeda MI, Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales. Trabajo de grado. Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería: Xalapa, Mexico; 2024. Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/items/e3647705-6e54-4f99-ae90-cec550e023a5>
- © Universidad Libre. 2025. Licence Creative Commons CC-by-nc-sa/4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en>

