

Evaluación del clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica 27 de Noviembre. Colón. 2017

Assessment of the organizational climate in the Teaching Dental Clinic 27 de noviembre. Colon. 2017

MSc. Sadys Lázara Rodríguez Ramos, MSc. Lázaro Suárez Isaqui, MSc. Judit Martínez Abreu, Dra. Belkys Alfonso Viart, Dra. Marisol Cuyac Lantigua, Dra. Belkys Reyes Martín

Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.

RESUMEN

Introducción: el clima organizacional es un fenómeno complejo y multifactorial, que involucra a factores relacionados con los estilos de dirección, la estructura y los comportamientos dentro de la organización, y tienen como sustento los conocimientos, actitudes y prácticas.

Objetivo: evaluar el clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre". Colón.

Materiales y métodos: se realizó una investigación descriptiva de corte transversal, en el periodo de enero a mayo del 2017. El universo y muestra estuvo constituido por los 120 trabajadores que fueron organizados por estratos. Se estudiaron tres dimensiones básicas: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección.

Resultados: las dimensiones comportamiento organizacional; estructura organizacional y estilo de dirección, fueron percibidas como clima organizacional adecuado.

Conclusiones: el clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre" fue evaluado de adecuado para todas las dimensiones objeto del estudio. Todas las categorías investigadas fueron evaluadas de aceptable, excepto las condiciones de trabajo que fueron evaluadas en riesgo.

Palabras clave: clima organizacional, trabajadores, desarrollo, Clínica Estomatológica, dimensiones, Colón.

ABSTRACT

Introduction: the organizational climate is a multifactorial, complex phenomenon involving factors related with managing styles, structure and behavior inside the organization, and have as a support knowledge, attitudes and practice.

Objective: to assess the organizational climate in the Teaching Dental Clinic "27 de noviembre" of Colón.

Materials and methods: a descriptive, cross-sectional research was carried out in the period from January to May of 2017. The universe and sample was formed by 120 workers who work in the institution organized by strata. Three basic dimensions were studied: organizational behavior, organizational structure and managing style.

Results: the dimensions organizational behavior; organizational structure and managing style were perceived as adequate organizational climate.

Conclusions: the organizational climate in the Teaching Dental Clinic "27 de noviembre" was assessed as adequate for all the dimensions that were object of study. All the investigated categories were evaluated as satisfactory, except for occupational conditions that were evaluated as at risk.

Key words: organizational climate, workers, development, dental clinic, dimensions, Colón.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un campo del conocimiento que proviene del mundo empresarial con numerosas experiencias en modelos de evaluación, los cuales responden a las características particulares de cada empresa. Este tema es un asunto en el que se indaga desde hace varias décadas, tiene en la actualidad gran importancia, lo que evidencia que ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar.¹

La necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas, y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones sanitarias con el servicio que se brinda. Obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.²

El clima organizacional permite conocer cuáles son las percepciones que tienen las personas acerca de las distintas características que conforman a la organización, es decir qué perciben los trabajadores respecto al ambiente y en general al entorno laboral, en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos de dirección, comunicación, solución de conflictos).³

Es un fenómeno complejo, multifactorial, que involucra a factores relacionados con los estilos de dirección, la estructura y los comportamientos dentro de la organización que tienen como sustento los conocimientos, actitudes y prácticas.⁴

La salud pública como esfuerzo organizado de la sociedad y el estado, por brindar el bienestar y la calidad de vida trasciende a los servicios de salud, razón por lo cual se hacen más complejos los procesos de conducción. Por lo tanto, se requiere dirigir con fundamentos científicos, con claridad de que la gerencia y administración en salud son ciencia, además de técnica y arte.⁵

En la actualidad estudiar el clima organizacional en salud pública es una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos claves que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población; esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.⁶

El conocimiento de este tema en las diferentes instituciones de la Atención Primaria de Salud proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Esto permite introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de sus miembros, así como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen, de ahí la importancia de este trabajo que tiene como objetivo caracterizar el clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre" del municipio de Colon, Matanzas en el año 2017.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una investigación descriptiva en sistemas y servicios de salud, en el período de enero a mayo de 2017. Se incluyó en el estudio a todos los trabajadores pertenecientes a la Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre"; para lo cual se tuvo como criterios de inclusión: estar laborando en el centro por más de 6 meses y que estuvieran de acuerdo en cooperar con la investigación.

Para dar respuesta al objetivo se aplicó el instrumento ECOS-S para evaluar clima organizacional, validado en el año 2015 por Segredo Pérez⁷. Se estudiaron 10 categorías agrupadas en tres dimensiones. Cada categoría fue explorada a través de 5 incisos contenidos en el instrumento.

Dimensiones y categoría para evaluar clima organizacional

I. Dimensión comportamiento organizacional: permitió el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones. Categorías:

motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo. Se presenta en la tabla 1 las categorías con su escala.

Tabla 1. Categorías con para evaluar clima organizacional

Categorías	Inciso	Escala
Motivación	10,15,19,35,45	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0
Comunicación	2, 17, 22, 37, 48	
Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46	

II. Dimensión estructura organizacional: se refirió a los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo. Es un ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y coordinaciones entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización, para asegurarse que este logre sus propósitos sociales. Las categorías se presentan en la tabla 2 y estas fueron: funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional.

Tabla 2. Categorías con para evaluar estructura organizacional

Categorías	Incisos	Escala
Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0
Condiciones de Trabajo	1, 16, 21, 36, 47	
Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50	

III. Dimensión estilo de dirección: implicó la forma adoptada por el nivel directivo de la institución para guiar u orientar sus acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización. Las categorías se presentan en la tabla 3 y estas fueron: liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo.

Tabla 3. Categorías para evaluar estilos de dirección

Categorías	Incisos	Escala
Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0
Participación	4, 19, 24, 39, 49	
Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44	
Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42	

Para la recogida de la información se aplicó un instrumento que contó con un total de 50 incisos redactados en forma de frases afirmativas, precedido de un texto explicativo. El encuestado debía marcar con una cruz según su percepción, si en su área de trabajo cada una de las afirmaciones se encontraba presente: nunca (N), a veces (AV) o siempre (S).

Una vez aplicado el instrumento se calificó con una clave creada para este fin. Según escala de Likert, para las respuestas nunca (N): 0 punto; a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. Cada inciso tenía una puntuación de 0 a 2 puntos, como cada categoría tenía un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

Del procesamiento y análisis se calculó el promedio de los puntos obtenidos por respuestas de los cinco incisos que tributaban a cada categoría, el promedio total se correspondió con el total de la categoría. Se realizó una escala ordinal donde se tuvo como valor óptimo el 10, como nivel medio de la variable observada los valores entre 4 y 6, y cuando los resultados se encontraban por debajo de 4 eran insatisfactorios.

Para clasificar el clima organizacional por categorías se tuvo en cuenta el promedio obtenido según respuestas de los trabajadores del policlínico y se estableció la siguiente escala ordinal: adecuado: 6 o más; en riesgo: 4 a 5,9 e inadecuado: menos de 4.

Para el análisis e interpretación del clima organizacional de forma global se calculó el promedio de los puntos obtenidos por respuesta de los 50 incisos, los valores oscilaron entre 0 y 100. 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: adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40.

Toda la información obtenida fue vaciada en una base de datos para su procesamiento a través del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) para Windows en su versión 21. Se utilizaron como medidas de resumen las frecuencias absolutas, relativas y los promedios. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

RESULTADOS

En la tabla 4 se presenta que la dimensión comportamiento organizacional de forma general clasificó como clima adecuado, al analizar las categorías se apreció que la motivación fue la de más bajo promedio (6,6); mientras que las relaciones interpersonales y de trabajo resultaron las de mayor puntuación (7,2). La mayoría de los trabajadores evaluaron satisfactoriamente la variable relaciones interpersonales y de trabajo, situados en la escala del 6 al 10.

Tabla 4. Dimensión comportamiento organizacional. Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre"

Escala	Motivación		Comunicación		Relaciones interpersonales y de trabajo	
	No.	%	No.	%	No.	%
0	-	-	-	-	-	-
1	-	-	1	0,8	-	-
2	3	2,5	4	3,3	2	1,6
3	15	12,5	7	5,8	3	2,5
4	17	14,1	12	13,3	5	4,1
5	3	2,5	8	10,0	2	1,6
6	4	3,3	9	7,5	24	20,0
7	27	22,5	21	17,5	29	24,1
8	29	24,1	31	25,8	19	15,8
9	15	12,5	17	7,3	22	18,3
10	7	5,8	10	8,3	14	11,3
Promedio	6,6	100	6,8	100	7,2	100

Por su parte en la tabla 5 se plasma que la dimensión estructura organizacional clasificó de forma general como clima organizacional adecuado, no obstante en la categoría condiciones de trabajo se obtuvo una disminución del valor promedio con un 5.8 y fue evaluado en riesgo. La categoría funcionamiento (7,1) y estímulo al desarrollo organizacional (6,8) fueron percibidas como clima adecuado. Se hace necesario destacar que en la variable condiciones de trabajo predominaron los criterios desfavorables (en escala del 4 al 6).

Tabla 5. Dimensión estructura organizacional. Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre"

Escala	Funcionamiento		Condiciones de Trabajo		Estímulo al desarrollo organizacional	
	No.	%	No.	%	No.	%
0	-	-	-	-	-	-
1	-	-	1	1	-	-
2	2	1,6	4	3,3	2	1,6
3	7	5,8	8	6,6	8	6,6
4	7	5,8	16	13,3	7	5,8
5	3	2,5	46	38,3	3	2,5
6	19	15,8	15	12,5	26	21,6
7	27	22,5	12	10	28	23,3
8	29	24,1	5	4,1	20	16,6
9	15	12,1	9	7,5	18	15
10	11	9,1	3	2,5	8	6,6
Promedio	7,1	100	5,6	100	6,8	100

En tabla 6 se aprecia que en la dimensión estilo de dirección fueron evaluadas todas su categorías como adecuadas, los valores promedios alcanzados oscilaron entre 7,0 y 7,8. La variable trabajo en equipo fue la de mayor puntaje logrado. Las variables de esta dimensión alcanzaron niveles de satisfacción entre 86,1 % y el 91,8 % en los trabajadores del centro.

Tabla 6. Dimensión estilo dirección. Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre"

Escala	Liderazgo		Participación		Solución de conflictos		Trabajo en equipo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
0	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	1	1	-	-	-	-
2	2	1,6	2	1,6	1	1	1	1
3	5	4,1	4	3,3	6	5,0	4	3,3
4	4	3,3	3	2,5	4	3,3	2	1,6
5	8	6,6	6	5,0	3	2,5	3	2,5
6	15	12,5	19	15,8	16	13,3	7	5,8
7	31	25,8	35	29,1	28	23,3	27	22,5
8	27	22,5	31	25,8	32	26,6	31	25,8
9	23	19,1	16	13,3	24	20	22	18,3
10	7	5,8	3	2,5	6	5,0	23	19,1
Promedio	7,3	100	7,0	100	7,2	100	7,8	100

Teniendo en cuenta los valores mostrados en la tabla 7 el clima organizacional de forma global en la clínica estomatológica se encuentra en la escala de adecuado. Las dimensiones fueron evaluadas como adecuada ya que alcanzaron un promedio según las respuestas de los encuestados por encima de 60.

Tabla 7. Dimensión Global. Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre"

Clasificación	Comportamiento organizacional		Estructura organizacional		Estilo dirección	
	No.	%	No.	%	No.	%
Adecuado	105	87,5	101	84,7	113	94,2
Riesgo	9	7,5	14	11,6	4	3,3
Inadecuado	6	5,0	5	4,1	3	2,5

DISCUSIÓN

El clima organizacional es un campo del conocimiento que proviene del mundo empresarial con numerosas experiencias en modelos de evaluación, los cuales responden a las características particulares de cada empresa. La organización como un sistema dinámico constantemente en cambio y en adaptación a las presiones internas y externas, está en un proceso continuo de evolución. Ante esta realidad las organizaciones tienen el reto de identificar los elementos que condicionan su

dinámica social, con la finalidad de orientar y fortalecer su potencial hacia la obtención de mejores resultados a nivel individual, grupal y organizacional.⁸

El clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que repercute sobre las motivaciones, el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencia a la organización.⁹

Los resultados del presente estudio mostraron que en la dimensión comportamiento organizacional todas las categorías contempladas fueron evaluadas de adecuadas, dado que el autor encuentra en el centro un buen ambiente laboral, existen buenas relaciones interpersonales y de comunicación entre jefes y subordinados, así como interés y motivación por brindar un servicio de calidad. Se considera que el resultado de la interacción de estos factores antes enunciados media en el ambiente que se respira en la organización.

La motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales y de trabajo son categorías que se interrelacionan entre sí, y facilitan que los objetivos para los que fue creada la organización se cumplan, además de promover actitudes favorables de las personas para con la organización las que son indispensables para que esta subsista y se desarrolle. Es por ello que el estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una organización, es hoy un reto, ya que el aspecto humano se considera un factor determinante para alcanzar los logros en las instituciones. En la bibliografía consultada coinciden estos resultados con una evaluación del clima organizacional realizada en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.^{10,11}

Según la literatura revisada se considera que las personas viven en ambientes complejos y dinámicos donde las relaciones interpersonales y de trabajo juegan un papel importante para la organización, lo que genera comportamientos diversos que influyen en su funcionamiento. La organización en grupos y colectividades y el resultado de esta interacción determina el ambiente que se respira en la organización.¹² La falta de motivación de estos últimos puede generar problemas de estabilidad laboral, automatismo en las actividades, inercia en el comportamiento y como resultado un servicio de salud deficiente; expresión de un inadecuado ambiente laboral institucional, muy distante de brindar un servicio con calidad y de excelencia.

La dimensión estructura organizacional se refiere a los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo. En los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, uno de los elementos a tener en cuenta es el clima organizacional, que adquiere relevancia por su repercusión inmediata; tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.¹³

La categoría que más bajo promedio obtuvo fue las condiciones de trabajo, esto se traduce en que se perciben de inadecuadas las condiciones ambientales, físicas, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas. A criterio de los autores estos resultados estuvieron relacionado con las labores de mantenimiento constructivo a que se encontraba inmersa la clínica en el momento del estudio, no obstante los trabajadores reconocen que el proceso inversionista avanza según lo previsto.

Los autores consideran que los resultados del actual estudio se encuentran en correspondencia con lo que se describe por otros investigadores si se tiene en consideración lo expresado por Castell-Florit Serrate,¹⁴ quien afirmó que "...los

ejemplos apreciados en la práctica sanitaria indican que priorizar recursos para un buen mantenimiento de las instalaciones, garantizar buena iluminación, crear condiciones adecuadas en los baños, garantizar insumos que respondan a las necesidades de diagnóstico, tratamiento e incluso seguridad del propio prestador, es más conveniente que destinarlos a la compra de un equipo médico, necesario pero no imprescindible, ya que con los existentes se continúa dando servicios”.

Los conflictos se generan por interpretaciones diferentes respecto a una situación que interrumpe el curso de los procesos de una organización o por apreciaciones discordantes en relación con transformaciones o cambios. La solución racional de estos es la que ofrece mejores resultados y oportunidades, al promover el análisis de consecuencias, alternativas de solución, la selección de la mejor estrategia y la evaluación de los resultados con la participación de los implicados.¹⁵

La dimensión estilo de dirección es de gran importancia, ya que es la que permite que se pongan en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y organización, se logran las formas de conductas más deseables en los miembros de la estructura organizacional, influye en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad, además permite lograr la comunicación requerida para el funcionamiento de la organización.¹⁶

En esta dimensión fueron agrupadas las categorías liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo, las cuales muestran puntuaciones elevadas por lo que se refleja una adecuada contribución de las personas y los grupos formales al logro de los objetivos de la organización, y resultó evaluada de adecuada. De igual manera el estado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes o no, para enfrentar y solucionar los problemas cuando se presentan, lo que coincide con los resultados de otras investigaciones en la aplicación de este instrumento.¹⁷

El trabajo en equipo es la forma más efectiva que los integrantes poseen para identificar las habilidades y conocimientos, debido a que permite actuar en conjunto, así los colaboradores se conocen entre si y se logran de mejor manera los objetivos.¹⁷

Otras investigaciones difieren de estos resultados como es el caso de estudios realizados en instituciones de salud donde se indica la necesidad de mejorar el clima organizacional de la institución, mediante la aplicación de un plan de intervención con proyectos de mejoras para el entorno organizacional, y que aporte una dirección hacia dónde dirigir los esfuerzos para mejorar los servicios institucionales.¹⁴

El clima organizacional al ser evaluado a través de instrumentos, resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa para saber cómo proyectar un incremento en la productividad, reducir el ausentismo, reducir los costos, conducir las modificaciones en los elementos de las organizaciones que están sujeto a las influencias internas o externas y que obligan a los directivos a estar en una actitud de constante y continuo mejoramiento, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. El resultado de la dimensión estilo de dirección fue adecuado lo que coincide con los valores obtenido en el Departamento de Pediatría de la Facultad “Manuel Fajardo”, de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana y en el Complejo Hospitalario “Gustavo Aldereguía Lima”, de la provincia Cienfuegos.¹⁰

En este trabajo se identificó que todas las dimensiones que midieron el instrumento aplicado fueron percibidas adecuadamente por los trabajadores del centro, por ende el clima organizacional clasifica en este mismo rango.

El clima organizacional de la Clínica Docente Estomatológica "27 de Noviembre" fue evaluado de adecuado en todas las dimensiones objeto de estudio. Se evaluaron todas las categorías investigadas de satisfactorias, excepto la variable condiciones de trabajo y las categorías de la dimensión estilo de dirección fueron las que promediaron las puntuaciones más altas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Cardona Echeverri DR, Zambrano Cruz R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Gerenciales [Internet]. 2014 [citado 12 Nov 2017];30:184-9. Disponible en: <http://www.Elsevier.es/estudios-gerenciales>
- 2- Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, et al. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2015 [citado 10 Mar 2015];41(1). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/300/307>
- 3- García Saiso A, Ortega Andeane P, Reyes Lagunes I. Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. Acta de Investigación Psicol [Internet]. 2014 [citado 10 Jun 2014];4(1):1370-84. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-articulo-adaptacion-validacion-psicometrica-escala-clima-S2007471914703813>
- 4- Serrate Alfonso A, Portuondo Vélez AL, Sánchez Puigbert N, et al. Evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal. Rev Ingeniería Industrial [Internet]. 2014 [citado 10 Jun 2014]; xxxv(1):2-12. Disponible en: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/620/519>
- 5- Castell-Florit Serrate P. La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2017 Ene-Mar [citado 4 Oct 2017];43(1):1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100001
- 6- Fernández Argüelles R, Cobos Díaz PA, Figueroa Varela MR. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. Rev cubasalud pública [Internet]. 2015 Oct-Dic [citado 4 Oct 2017];41(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003
- 7- 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 [Internet]. 2015 [citado 20 Agos 2014];41(4). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>
- 8- Lemus Lagos ER, Pérez Sánchez AM. Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba. Educ Méd Super [Internet]. 2013 [citado 26 Abr 2014];27(3). Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/229/116>

- 9- Rigñack Ramírez LI, García Nieblas RM, et al. Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educ Méd Super* [Internet]. 2015 [citado 26 Oct 2015];29(3): [aprox. 17 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000300012
- 10- Rigñack Ramírez LI, Álvarez Villanueva R, Campbell Mioso M. Evaluación del Clima organizacional en el Vicedecanato Docente. *Facultad de Ciencias Médicas "10 de Octubre"*, 2013 [Internet]. La Habana: *Convención de Salud*; 2014 [citado 24 Abr 2015]. Disponible en: <http://www.convencionsalud2015.sld.cu/index.php/convencionsalud/2015/paper/vi ewPaper/226>
- 11- Serrate Alfonso AA. Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. *Rev Cubana Inf. Cienc Salud* [Internet]. 2014 Mar [citado 24 Abr 2015];25(1):110-25. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/476/373>
- 12- Segredo Pérez AM, García Millán AJ, López Puig P, et al. Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horiz sanitario* [Internet]. 2017 Ene-Abr [citado 4 Oct 2017];16(1):28-37. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-74592017000100028&lng=es&nrm=iso
- 13- Castell-Florit Serrate P. Capítulo 8: El mundo afuera. En: Castell-Florit Serrate P. *Saber qué hacer en la dirección de Salud Pública* [Internet]. La Habana: Editora Política; 2013 [citado 4 Oct 2017]. p. 97-108. Disponible en: <https://www.google.com.cu>
- 14- Arce Baltazar GJ, Malvas Rojas YM. El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. Manuel González Prada de Huari [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación en Internet]. Huari, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2014 [citado 17 Nov 2017]. Disponible en: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_mae str%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1
- 15- Aguilar Enríquez HH. Trabajo en equipo y clima organizacional [Tesis De Grado en Internet]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2016 [citado 17 Nov 2017]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- 16- Calves Hernández S. El comportamiento en la gestión de la administración pública. En: *Escuela Superior de Cuadro del Estado y Gobierno. Diplomado en Administración Pública. Problemas de la Gestión en la Administración Pública*. La Habana: ESCEG; 2013. p.73.
- 17- Segredo Pérez AM, López Puig P. Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos, 2015. *INFODIR* [Internet]. 2016 Jul-Dic [citado 13 Sep 2017]; (23):25-35. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/201>

Recibido: 12/12/17
Aprobado: 5/3/18

Sadys Lázara Rodríguez Ramos. Universidad de Ciencias Médicas de matanzas.
Carretera central km 102. Matanzas, Cuba. Correo electrónico:
lazarosi.mtz@infomed.sld.cu

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Rodríguez Ramos SL, Suárez Isaqui L, Martínez Abreu J, Alfonso Viart B, Cuyac Lantigua M, Reyes Martín B. Evaluación del clima organizacional en la Clínica Docente Estomatológica 27 de Noviembre. Colón. 2017. Rev Méd Electrón [Internet]. 2018 Jul-Ago [citado: fecha de acceso]; 40(4). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2555/3854>