



El clima organizacional en la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional

Resumen

OBJETIVO: conocer la opinión de los integrantes de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional relacionada con la actividad laboral que desempeñan respecto de aspectos como: 1) autoevaluación, 2) evaluación del jefe de área o grupo, 3) evaluación del grupo al que pertenece y 4) evaluación del directivo.

MATERIAL Y MÉTODOS: encuesta al personal de la planta y comisionado de 13 áreas o grupos que se desempeñan en la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional. Se consideraron puntuaciones con una escala de 0-10 para valorar 4 aspectos relacionados con la situación laboral. Se realizaron 4 preguntas: ¿Cómo considera su desempeño en la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional? (Autoevaluación). ¿Cómo considera el desempeño de su jefe de área o grupo al que pertenece? (Evaluación del jefe de área o grupo). ¿Cómo considera el desempeño del grupo al que pertenece? (Evaluación del grupo al que pertenece.) y ¿Cómo considera el desempeño del directivo? (Evaluación del Directivo). Se recopiló y analizó la información con base en las puntuaciones de cada pregunta, ya sea general o subdividida por áreas o grupos de los que forman parte.

RESULTADOS: se realizaron 57 encuestas. La muestra encuestada por área fue variable, principalmente constituida por personal de enfermería (21.4%) y el grupo de control de peso (100%). La puntuación media por área o grupo de trabajo fue de 6 (farmacia) a 9.5 (E.M.A.): 8.4. La puntuación media por área o grupo de trabajo más baja se registró entre 6.5 (farmacia) y 6.8 (administrativa) y la más alta en 9.5 (control de peso) y 9.7 (enfermería), lo que representó una media general de 8.6.

CONCLUSIÓN: en general, todo el personal de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional percibe un clima laboral satisfactorio (puntuación media global de 8.5).

PALBRAS CLAVE: consulta externa, actividad laboral, autoevaluación.

Santos-Aguilar E,¹ Motta-Ramírez GA,² Lazcano-Atitlan A³

¹ Tte. Psicóloga de la Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional.

² Cor. M.C., médico radiólogo, posgrado en Imagen Seccional del Cuerpo, Director de la Unidad Médica de Consulta Externa. Editor de la Revista de Sanidad Militar, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional. Académico de número en el sitio de Radiología, Academia Mexicana de Cirugía.

³ Soldado auxiliar asistente laboratorista, Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional.

The organizational climate in the Medical Unit of External Consultation of Secretaría de la Defensa Nacional

Abstract

OBJECTIVE: To know the opinion of members of the Medical Unit of External Consultation of the Secretaría de la Defensa Nacional related

Recibido: 18 de febrero 2017.

Aceptado: 8 de marzo 2017.

Correspondencia

Tte. Emma Santos Aguilar

emma_esa@live.com

Cor. M.C. Gaspar Alberto Motta Ramírez

radbody2013@yahoo.com.mx



to the work activity that they perform in aspects such as: 1) self evaluation, 2) Area or group, 3) evaluation of the group to which it belongs and 4) evaluation of the manager.

MATERIAL AND METHODS: A survey was carried out on the personnel of the plant and commissioned from 13 areas or groups that work in the Medical Unit of External Consultation of the National Defense Secretariat. We considered scores with a scale of 0-10 to evaluate 4 aspects related to the employment situation. Four questions were asked: How do you consider your performance in the Medical Unit of External Consultation of the Secretaría de la Defensa Nacional Defense? (Self-appraisal). How do you consider the performance of your area boss or group to which you belong? (Evaluation of area manager or group.). How do you consider the performance of the group to which it belongs? (Assessment of the group to which it belongs). And how do you consider the director's performance? (Evaluation of the Director). Information was collected and analyzed based on the scores of each question, either general or subdivided by areas or groups of which they are part.

RESULTS: Fifty-seven surveys were carried out. The sample surveyed by area was variable, mainly consisting of nursing staff (21.4%) and weight control group (100%). The mean score by area or working group was 6 (pharmacy) to 9.5 (E.M.A.): 8.4. The mean score by area or lowest working group was between 6.5 (pharmacy) and 6.8 (administrative) and the highest score was 9.5 (weight control) and 9.7 (nursing), which represented an overall mean of 8.6.

CONCLUSION: In general, all the personnel of the Medical Unit of External Consultation of the National Defense Secretariat perceive a satisfactory working environment (average global score of 8.5).

KEY WORDS: External consultation; Work activity; Self-evaluation

ANTECEDENTES

El clima organizacional se refiere a las características del ambiente en que se desempeña la actividad laboral, que son percibidas por los trabajadores y predisponen su comportamiento; por lo tanto, representa un factor determinante en el logro de los objetivos institucionales, incluidos los de salud.

La percepción de los trabajadores respecto de la organización donde se desempeñan está influida por diversos elementos como: cultural, social, normativo y el aspecto individual de

cada integrante, mismo que considera actitudes, personalidad, valores, habilidades y estrés que percibe dentro de la organización.

Las relaciones humanas adecuadas, propias de un clima laboral motivador, se requieren para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización (Figura 1).

El objetivo de este estudio es conocer la opinión de los integrantes de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional (U.M.C.E. S.D.N.) relacionada con la



Figura 1. Relaciones humanas de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional.

actividad laboral que desempeñan respecto de aspectos como: 1) autoevaluación, 2) evaluación del jefe de área o grupo, 3) evaluación del grupo al que pertenece y 4) evaluación del directivo.

MATERIAL Y MÉTODOS

Limitaciones

1. La validez y confiabilidad de los resultados puede influirse por factores como:
2. Cantidad de personal evaluado por área o grupo de trabajo.
3. Preguntas que no delimiten los aspectos a evaluar.
4. Nivel de cooperación y grado de veracidad del personal al contestar las preguntas.

5. Saber que las opiniones emitidas no son anónimas.
6. Realizar las evaluaciones de forma interna (no por personal externo a la organización).

Definiciones

El clima organizacional constituye la configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad. El clima dentro de una organización es un componente multidimensional de elementos; por tanto, puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.¹

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: 1) individuo, 2) grupo y 3) organización. Las dos primeras se centran en un micro aspecto (al nivel individual del empleado) en este campo y resaltan temas como: rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), actitud de los empleados y motivación para el trabajo y liderazgo, formación de grupos y toma de decisiones en grupo.²

Una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para lograr un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y



funciones, mediante una jerarquía de autoridad y responsabilidad.³

Un grupo se define como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos particulares. Los grupos son formales o informales. Se entiende por grupos formales los que definen la estructura de la organización, con trabajos designados que establecen tareas. En los grupos formales, los comportamientos que alguien debe tener quedan estipulados por las metas organizacionales y se dirigen al cumplimiento de éstas. Los grupos no formales o informales son alianzas que no están estructuradas de manera formal ni determinada por las organizaciones.⁴

Encuesta realizada. En relación con la orden verbal del C. Director de la U.M.C.E. S.D.N., de aplicar una encuesta para conocer la opinión de los integrantes de la Unidad Médica en relación con la actividad laboral que desempeñan.

Muestra poblacional. Se encuestó al personal de la planta y comisionado de 13 áreas o grupos que se desempeñan en la U.M.C.E. S.D.N. (Cuadro 1).

Puntuaciones. Se utilizó una escala de 0 (cero) a 10 (diez) para valorar 4 aspectos relacionados con la situación laboral que percibe el personal en la U.M.C.E. S.D.N.

Preguntas

1. En escala del 0 al 10 ¿Cómo considera su desempeño en la U.M.C.E. S.D.N.? (Autoevaluación).
2. En escala del 0 al 10 ¿Cómo considera el desempeño de su jefe de área o grupo al que pertenece en la U.M.C.E. S.D.N.? (Evaluación del jefe de área o grupo.)
3. En escala del 0 al 10 ¿Cómo considera el desempeño del grupo al que pertenece en

Cuadro 1. Personal o grupo de la muestra encuestada por área

Médicos	3
Administrativa	5
Mesa de entrada	2
Enfermería	3
Odontología	6
Laboratorio	3
Control de peso	4
Archivo	3
Farmacia	2
Transportes	2
Afanadoras	4
Medicina preventiva	1
E. M. A.	19
Total (n)	57

la U.M.C.E. S.D.N.? (Evaluación del grupo al que pertenece.)

4. En escala del 0 al 10 ¿Cómo considera el desempeño del Director de la U.M.C.E. S.D.N.? (Evaluación del Directivo).

Procedimiento

- a. Después de la primera lista del 19 de enero de 2017, al personal se ofreció una breve explicación del clima laboral y su influencia en el logro de objetivos de la organización, además de recalcar la importancia de su opinión, con la finalidad de valorar el ambiente laboral que actualmente perciben en la U.M.C.E. S.D.N.
- b. Se aplicó una encuesta constituida por las 4 preguntas (previamente descritas).
- c. Se recopiló y analizó la información con base en las puntuaciones de cada pregunta, ya sea general o subdividida por áreas o grupos de los que forman parte.

RESULTADOS

Durante el periodo de estudio se realizaron 57 encuestas. La muestra encuestada por área fue variable, principalmente constituida por personal de enfermería (21.4%) y el grupo de control de peso (100%). Figura 2.

La media general presentó una variable mínima, de la que se obtuvieron puntuaciones entre 8.3 y 8.8 (Cuadro 2).

En relación con las puntuaciones, la moda más baja fue de 8 en la pregunta de autoevaluación de la actividad laboral y 10 en el resto de las preguntas; se registraron 2 abstenciones (preguntas 2 y 4), con 86% de respuestas de 8 a 10 puntos (Cuadro 3).

La puntuación media por área o grupo de trabajo fue de 6 (farmacia) a 9.5 (E.M.A.), constituyendo la media general de 8.4 (Figura 3). La puntuación media por área o grupo de trabajo más baja se registró entre 6.5 (farmacia) y 6.8 (administrativa)

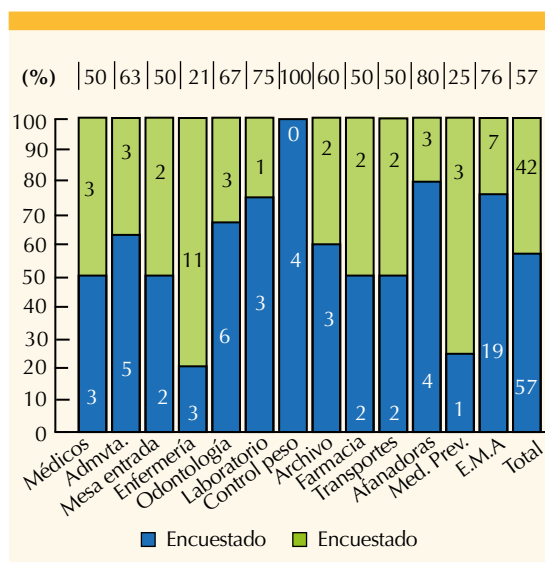


Figura 2. Personal evaluado o no por área o grupo de trabajo.

y la más alta en 9.5 (control de peso) y 9.7 (enfermería), lo que representó una media general de 8.6 (Figura 4).

La puntuación media por área o grupo de trabajo con puntuaciones mínimas fue de 6.3 (enfermería) y 6.5 (transportes) y la más alta de 9.5 (laboratorio, farmacia y E.M.A.) y 10 (medina preventiva), lo que constituyó una media general de 8.8 (Figura 5 y 6).

CONCLUSIONES

En general, todo el personal de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional percibe un clima laboral satisfactorio (puntuación media global de 8.5).

Respecto de la autoevaluación, se obtuvieron 8 puntos como moda, que representó la puntuación más baja de las 4 preguntas; sin embargo, se registró en el penúltimo lugar con 8.4 en cuanto a la media general. Este dato puede indicar que el personal mantiene un buen concepto de sí mismo, pero es posible que algunos puedan estar sobrevalorando su desempeño.

En relación con la evaluación del jefe de área se observó una moda de puntuación de 10, considerada de mayor frecuencia en las 4 preguntas, además de obtener el segundo lugar con 8.6 en cuanto a la media general; esto sugiere que el personal tiene un buen concepto acerca del desempeño de su jefe de área.

En cuanto a la evaluación como grupo al que pertenecen se obtuvo una puntuación moda de 10, obteniendo el primer lugar con 8.8 en la media general. Este dato puede indicar que el personal se siente a gusto de formar parte de ese grupo, considerando que funciona de manera adecuada; sin embargo, existen áreas (enfermería y transportes) donde se observa menos cohesión entre sus miembros.



Cuadro 2. Media del total de encuestas aplicadas

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
Autoevaluación	Evaluación del jefe de área o grupo	Evaluación del grupo al que se pertenece	Evaluación del directivo
8.4	8.6	8.8	8.3

Cuadro 3. Moda del total de encuestas aplicadas

Puntuación	Preguntas				Moda
	1	2	3	4	
Abstenciones	-	1	1	-	0 a 7 puntos 14%
0	-	-	-	1	
1	-	-	-	1	
3	1	1	-	-	
5	-	2	3	2	
6	-	3	1	2	
7	4	3	2	3	
8	20*	10	16	15	8 a 10 puntos 86%
8.5	4	-	1	2	
9	8	11	9	6	
9.5	3	1	2	2	
10	17	25*	23*	22*	

* moda.

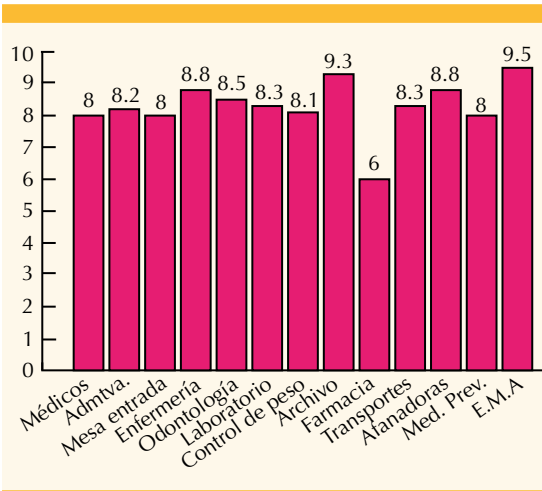


Figura 3. Pregunta 1: autoevaluación.

En relación con la evaluación del director, si bien obtuvo el último lugar con 8.3 en cuanto a la

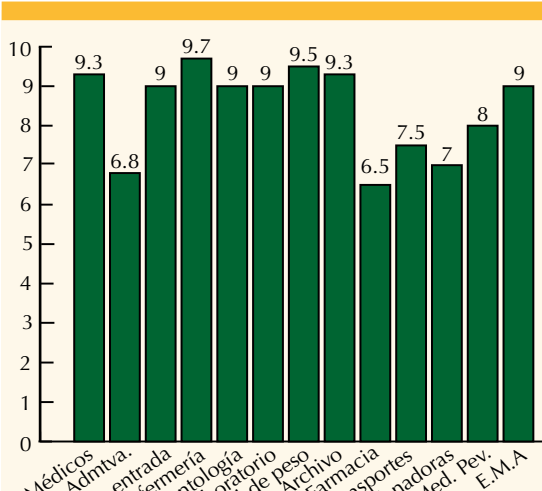


Figura 4. Pregunta 2: evaluación del jefe de área o grupo.

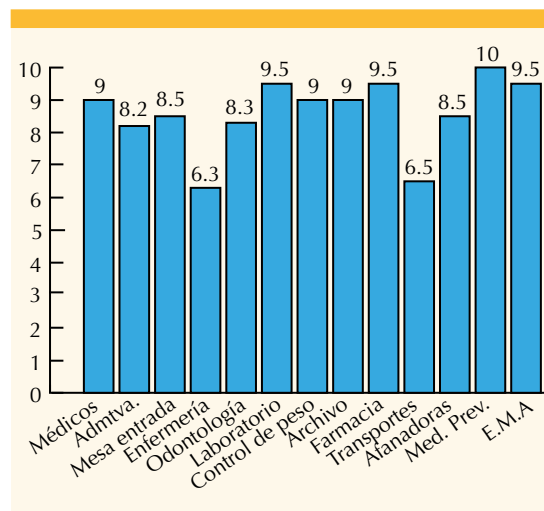


Figura 5. Pregunta 3: evaluación del grupo o área al que pertenecen.

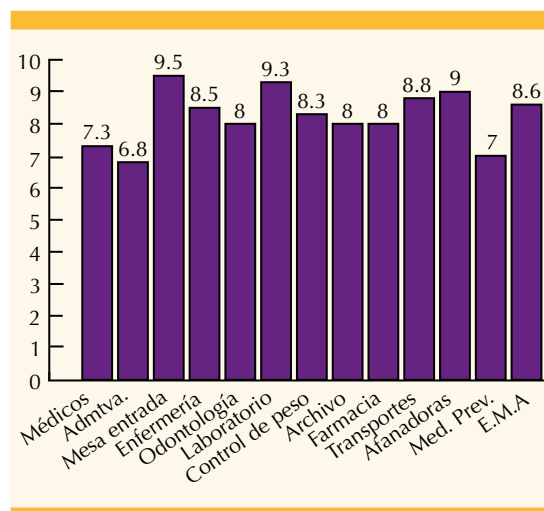


Figura 6. Pregunta 4: evaluación del directivo.

media general, la moda fue de 10 puntos, lo que representó la pregunta con mayor variabilidad en puntuación obtenida.

De manera general destaca la puntuación por arriba de 8 en 86% de las respuestas obtenidas. Si bien esto señala una buena percepción del personal de la U.M.C.E. S.D.N. respecto de las

preguntas formuladas es importante considerar que no delimita aspectos específicos, por lo que es posible que al responder, el personal considera solo algunos aspecto que a su criterio debió valorar, incluso pudo omitir algunos que pudieran mejorar el clima organizacional.

Recomendaciones

Con los resultados obtenidos de manera global en las diferentes áreas se sugiere:

1. Proponer y continuar con actividades programadas para informar al personal de aspectos relacionados con el clima y la cultura organizacional, además de la normatividad vigente en diversos aspectos.
2. Fortalecer la motivación y autoestima del personal, ofreciendo herramientas para lograr un cambio de actitud para mejorar el desempeño de sus funciones.
3. Implementar programas de evaluación del desempeño de forma periódica, donde especifique diferentes aspectos que requieran evaluarse.

Estas recomendaciones se efectúan con la finalidad de instruir al personal acerca de la participación e importancia de cada uno de los integrantes de la U.M.C.E. S.D.N. en el desarrollo de un clima y cultura organizacional óptimos, para el logro de objetivos y cumplimiento de la misión como integrantes de la Unidad Médica y de la institución a la que pertenecemos.

REFERENCIAS

1. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. 1ª ed. México: Editorial Trillas, 1987;12.
2. Dailey R. Comportamiento organizacional. 1ª ed. Escuela de Negocios de Edimburgo. Heriot-Watt University: Gran Bretaña, 2012;1-2.
3. Schein E. Psicología de la organización. 1ª ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, 1982;14.
4. Stephen P, Judge, T. Comportamiento organizacional. 15ª ed. México: Pearson, 2013;272.