

El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021

The Organizational Climate and its Relationship with the Quality of Service in the Comprehensive Diagnostic Centers in the Capital District, Venezuela, 2021

O clima organizacional e sua relação com a qualidade do serviço nos Centros de Diagnóstico Integral do Distrito Capital, Venezuela, 2021

Yamila Vázquez Pérez¹, Yunet Tahimí Hernández Vázquez², Erick Méndez Rodríguez³, Joary Quiñones González⁴, Moraimis Yuneikis de Dios Rizo⁵

Resumen

El clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos y la calidad de los servicios públicos de salud. En este artículo se realiza una valoración sobre el tema, con el objetivo de caracterizar el trabajo de nuestros Centros de Diagnóstico Integral (CDI). Entre varios argumentos se analizan las técnicas propuestas por Letwin y Stinger. Se enfatiza en las técnicas de exploración del clima organizacional a través de cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Se realizó análisis de contenido de documentos, que incluyó artículos originales y de revisión publicados desde el año 2001 al 2021, se identificaron y revisaron artículos que fueron útiles para el desarrollo de la revisión, así como monografías de varias revistas y tesis doctorales actualizadas que permitieron el análisis histórico lógico de la evolución de la definición del clima organizacional. La sistematización de los términos relacionados con el clima organizacional permitió definirlo con sus características, dimensiones e importancia, sin embargo se hace necesario su conocimiento para el mejoramiento de la calidad en las instituciones laborales.

Palabras clave: Clima organizacional, características, dimensiones, liderazgo, motivación, participación.

¹ Licenciada en Enfermería. Especialista en I grado de Enfermería Materno-Infantil. Máster en Atención Integral a la Mujer. Profesor Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas Enrique Cabrera. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana .La Habana. Cuba. Contacto: yamilavp1971@gmail.com ORCID: 0000-0001-8419-6722.

² Licenciada en Lenguas Extranjeras. Instituto Superior de Relaciones Internacionales. Profesor Instructor. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona. La Habana. Cuba. ORCID: 0000-0002-6331-6788

³ Doctor en Medicina. Especialista en I Grado de Medicina General Integral. Máster en Medicina del Desastre. Profesor Instructor. Facultad de Ciencias Médicas Finlay Albarrán. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana .La Habana. Cuba. ORCID: 0000-0002-8245-0675

⁴ Doctor en Medicina. Especialista en I Grado de Medicina General Integral. Máster en Medicina del Desastre. Profesor Instructor. Facultad de Ciencias Médicas Enrique Cabrera. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana .La Habana. Cuba. ORCID: 0000-0002-8821-0699

⁵ Doctor en Medicina. Especialista en I Grado de Medicina General Integral. Facultad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana .La Habana. Cuba

Abstract

The organizational climate constitutes one of the elements to be considered in the organizational processes and the quality of public health services. In this article an assessment is made on the subject, with the aim of characterizing the work of our Comprehensive Diagnostic Centers (CDI). Among several arguments, the techniques proposed by Letwin and Stinger are analyzed. Emphasis is placed on the techniques for exploring the organizational climate through four basic dimensions: motivation, leadership, reciprocity, and participation. Document content analysis was carried out, which included original and review articles published from 2001 to 2021, identifying and reviewing articles that were useful for the development of the review, as well as monographs from various journals and updated doctoral theses that allowed the logical historical analysis of the evolution of the definition of organizational climate. The systematization of the terms related to the organizational climate, allowed to define it, with its characteristics, dimensions and importance, however its knowledge is necessary for the improvement of quality in labor institutions.

Keywords:

Organizational climate, features, dimensions, leadership, motivation, stake.

Resumo

O clima organizacional constitui um dos elementos a serem considerados nos processos organizacionais e na qualidade dos serviços públicos de saúde. Neste artigo é feita uma avaliação sobre o assunto, com o objetivo de caracterizar o trabalho de nossos Centros de Diagnóstico Integral (CDI). Entre vários argumentos, são analisadas as técnicas propostas por Letwin e Stinger. A ênfase é colocada nas técnicas de exploração do clima organizacional por meio de quatro dimensões básicas: motivação, liderança, reciprocidade e participação. Foi realizada análise de conteúdo documental, que incluiu artigos originais e de revisão publicados de 2001 a 2021, identificando e revisando artigos que foram úteis para o desenvolvimento da revisão, além de monografias de diversos periódicos e teses de doutorado atualizadas que permitiram a análise histórica lógica da evolução da definição de clima organizacional. A sistematização dos termos relacionados ao clima organizacional, permitiu defini-lo, com suas características, dimensões e importância, porém seu conhecimento é necessário para a melhoria da qualidade nas instituições trabalhistas.

Palavras-chave:

Clima organizacional, recursos, dimensões, Liderança, motivação, estaca.

Introducción

El clima organizacional se ha convertido en un instrumento honorable para generar el cambio en nuestro sector en cuanto a organización y motivación se refiere, así ayudar al perfeccionamiento de la asistencia en los diferentes servicios de salud, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. ⁽¹⁾

Nuestra Brigada Médica en Venezuela también se incluye en esta actividad, evalúa e implementa el proceso de clima organizacional. En una institución, es una ciencia de conducta aplicada, donde se tiene en cuenta la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y su sistema de dirección.

Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción.

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad. La calidad en la administración y en los servicios se determina, entre otros, por el uso eficiente de los recursos.

En los resultados de una institución, el proceso de dirección es un elemento fundamental, ya que es aquí donde se movilizan recursos humanos, materiales, financieros e instalaciones para prestar servicios a una población determinada. Estas organizaciones tienen un conjunto de características propias devenidas de su objeto de trabajo y de la profesión. ⁽²⁾

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, pues les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. ⁽³⁾

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente 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 elevar el nivel de satisfacción de las personas involucradas en el proceso. ^(2,3)

Los autores refieren que es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación del personal. Se refiere tanto a la parte física como mental y emocional. Se caracteriza principalmente por la percepción compartida que poseen los colaboradores y los directivos de un CDI para trabajar en conjunto de la mejor manera posible y respetando los deberes y derechos de

todos por igual teniendo presente los factores que influyen en el clima: relaciones interpersonales, ambiente laboral, motivación laboral, comunicación organizacional, trabajo en equipo, liderazgo y responsabilidad.

Cuando unimos este proceso a una actividad específica como las pesquisas que según Arias (1998) en una investigación son aspectos donde se desea indagar o conocer. Esta acción de salud es muy importante en estos momentos donde azota a la humanidad una pandemia que ha traído millones de muertes, se impone la atención directa y personalizada para contrarrestar a la Covid-19 mediante la búsqueda detallada de evidencias que puedan ayudar a definir diferentes situaciones, que desarrollan de manera negativa efectos letales en la humanidad. Es la pesquisa en estos momentos la representación más importante para resolver esta situación epidemiológica.

Surge entonces una interrogante científica ¿En qué consisten las pesquisas activas?

La meta final de un programa de pesquizaje es la disminución de la mortalidad específica de la enfermedad sujeta a pesquisa, gracias a la identificación del mayor número de individuos a los que se les pueda ofrecer la posibilidad de un tratamiento oportuno y efectivo, para mejorar la calidad de vida de cada paciente durante el estadio de la enfermedad. La decisión e implementación de adoptar un programa de pesquizaje por las autoridades sanitarias de un país, es un proceso complejo en el que interactúan múltiples factores. Previa a su introducción, es necesario un análisis de las posibles consecuencias sobre la población estudiada, tanto desde el punto de vista médico como social, ético y legal, así como del impacto que tendría en el Sistema de Salud en términos económicos y de organización asistencial.⁽⁴⁾

Para muchos médicos, el pesquizaje es todavía una noción vaga y mal asimilada. A menudo incluso hay cierta confusión entre pesquizaje y diagnóstico precoz. Para los doctores José Ángel Fernández Sacasas y José Díaz Novàs se conceptualiza el pesquizaje activo como las "Acciones diagnósticas tendentes a identificar el estado de salud individual en grupos de población, a fin de establecer los factores de riesgo existentes y descubrir tempranamente la morbilidad oculta, con el objetivo de ser incluidos en programas (la dispensarización) para garantizar su seguimiento y atención continuada". Este concepto implica la existencia de un sistema de atención de salud asequible y sostenible con el desarrollo de la investigación epidemiológica y clínica a cargo de personal especializado, en el caso de Cuba, el médico y la enfermera de familia. Acciones que se desarrollan en el sistema de salud del hermano país de Venezuela, donde se establecen procesos en igualdad de condiciones y principios epidemiológicos.

El pesquizaje activo descansa fundamentalmente en la exploración clínica sistemática y periódica de la población objeto de atención de salud. En los programas de pesquizaje se deben considerar aspectos éticos, sociales, tecnológicos, económicos y legales.

Por tanto las pesquisas constituyen un método de trabajo en la atención primaria de salud, tecnología sanitaria que contribuye a detectar casos presuntivos a sospechosos y sus contactos, además de que nos permite diagnosticar la enfermedad en estadios iniciales.

La implementación del proyecto Clima Organizacional se refleja positivamente en las relaciones personales y de trabajo entre los colaboradores creando un ambiente favorable en sus actividades diarias.

Objetivos

General

Caracterizar el clima organizacional y la planificación del sistema de trabajo de los Centros de Diagnóstico Integral de Distrito Capital, Venezuela

Específico

Demostrar cómo influye el proceso de clima organizacional en la actividad de pesquisa activa en el CDI.

Desarrollo

El estudio bibliográfico que sirve de marco a esta investigación es vasto en su tipología y se asume con enfoque pedagógico y directivo, aplicados a las instituciones de salud. Dentro de los estudios de clima organizacional se destacan a nivel mundial: Lewin, Lippit y White (1939), Halpins y Crofts (1963), Forehand y Gilmer (1965), Litwin y Stringer (1968), Dessler (1993), Hall (1996), Likert (1999) y Goncalves (2001); en Cuba, en el sector salud, se destacan fundamentalmente los trabajos de la Escuela Nacional de Salud Pública realizados por Presno Labrador (1997), Jiménez Canga (1998), Márquez (2001), Segredo Pérez (2003- 2010).^(5,6,7,8)

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el planteado por Hall, que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, de ahí que la calidad del entorno juegue un papel importante en la percepción sobre el clima de una organización. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la institución; por ende se refleja la interacción entre características personales y organizacionales.⁽⁹⁾

La investigadora cubana Alina Segredo, es la persona que más ha estudiado el tema aplicado a la salud pública en Cuba, realizó una investigación con el objetivo de identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre el clima organizacional de las instituciones de Cuba, donde estudió cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación, obteniendo como resultado que el clima organizacional que perciben los directores de áreas en el lugar que se desempeñan no es totalmente adecuado, con dimensiones afectadas como la motivación y la reciprocidad.^(1,9) En 2001, Márquez realizó una investigación en servicio de salud, utilizando los modelos propuestos para el diagnóstico de una organización, con el fin de desarrollar un modelo de integración docencia-servicio que permitiera el diseño e instrumentación de estrategias de cambio en instituciones de atención primaria de salud, cuyos resultados fundamentales fueron proponer nuevas formas de organización del trabajo, aumento del compromiso de cada trabajador con la institución, participación de los trabajadores en la toma de decisiones en sus departamentos, etc.⁽¹⁰⁾ Estas cuatro dimensiones básicas han sido utilizadas por los autores y aporta muy buenos resultados e información valiosa para la toma de decisiones que permiten corregir el rumbo para el logro de los objetivos deseados.

Se perfecciona el trabajo teniendo en cuenta las dimensiones del clima que según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, dimensión (del lat. *dimensio*, -ōnis), significa “cada una de las magnitudes de un conjunto que sirven para definir un fenómeno”.

Desde la teoría, este término puede ser presentado como:

-Dimensión organizacional, que representa la idoneidad de la estructura administrativa de una institución, la cual, de acuerdo con su dimensión, características de entorno, área de actividad, antigüedad, etc., debe presentar una estructura organizativa que facilite el desempeño de las diversas funciones que conforman la organización. Incluye, además, el perfil del recurso humano, el nivel y experiencia del personal profesional y técnico que la conforman, y la adecuación y preparación específica de cada uno de ellos para las funciones que debe desempeñar dentro de la organización.^(11,12)

- *Dimensión actitudinal*, se refiere a la disposición del personal de la empresa o institución, en todas las áreas de actividad de la misma y a todos los niveles de la organización, a asumir de manera decidida y permanente la promoción de mejoras en las actividades que desempeñan. Aspectos tales como: liderazgo, disposición para la solución de problemas, creatividad, disciplina, solidaridad, sentido de pertenencia, representan elementos fundamentales de la dimensión actitudinal.^(14,15)

- *Dimensión administrativa*, se pueden identificar rubros referidos a la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución. También abarca aspectos como: relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar, entre otros, e incluye criterios, mecanismos y procedimientos en la asignación de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la escuela.^(14,15)

- *Dimensión pedagógico-curricular*, se refiere a los aspectos más relevantes de la institución: los procesos de enseñanza y de aprendizaje. En esta

dimensión es posible identificar el desarrollo de las actividades académicas que lleva a cabo la escuela para atender los requerimientos de los planes y programas de estudio; las prácticas de enseñanza de los profesores, así como el rendimiento escolar de los estudiantes, entre otros aspectos. También representa el punto nodal para valorar el grado de cumplimiento de los propósitos educativos encomendados a las escuelas normales.

Por ello los autores se pronuncian a favor de la exploración del clima organizacional como herramienta evaluativa, aplicable en las instituciones de la Atención Primaria de Salud, exploradas por Segredo y Reyes.⁽¹³⁾

Es un elemento de vital importancia; para que una organización cumpla con sus objetivos, debe de tener colaboradores informados es traducido en la importancia que se les da como parte esencial de la organización, generando un clima organizacional positivo. Llevando a la práctica todos los conocimientos teóricos sobre clima organizacional se comienza a desarrollar la actividad de la pesquisa activa para promover estados de salud y establecer un plan de desarrollo profesional que permita ajustar y fortalecer el nivel cognitivo y capacidades de los colaboradores, en este periodo a nivel mundial se ha puesto a prueba el manejo de los recursos humanos y el liderazgo, pues mientras las personas se encontraban en confinamiento, en estado de incertidumbre, se debía crear una nueva modalidad de trabajo que tuviera un impacto sobre el clima organizacional y el desempeño de las funciones de los colaboradores.

La carga laboral se intensifica para los colaboradores por ende se trazan tácticas de trabajo y se comienza creando planes de acción para identificar los caso positivos en la comu-

nidad, se organiza y planifica una reunión con los directivos cubanos y con los venezolanos para planificar una estrategia de intervención comunitaria sin perder la perspectiva de la motivación laboral, teniendo en cuenta que se han presentado diversos estudios con relación al clima organizacional y el desempeño laboral en diversas organizaciones, tales como la de (Pedraza-Melo, 2018), en donde concluyó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.⁽¹⁴⁾

Para este trabajo primero, se garantiza la notificación con los líderes comunitarios para que ellos tengan conocimiento de lo que se va a realizar y puedan preparar a la comunidad.

Con la llegada de los médicos al día siguiente junto al personal que va a asistir incluyendo a las promotoras de salud, se garantizan los medios de protección (batas desechables, los gorros desechables, las caretas), la cantidad de insumos para la realización del proceso, dígame prueba de diagnóstico **rápido** (PDR) que sería lo más importante en el control de foco, una vez que se tiene todo planificado pasamos a la segunda parte.

Segundo, se les da a conocer la hora y el lugar donde se deben concentrar para ir hacia la comunidad donde se va a realizar la pesquisas.

Al día siguiente todos concentrados para salir al unísono a realizar la pesquisa se nota un ambiente de motivación, ya que se reúnen para realizar una tarea importante y cuentan con la presencia de sus coordinadores y vicecoordinadores tanto cubanos como venezolanos, además al llegar a la comunidad el personal del comité de salud, promotoras y demás líderes comunitarios los están esperando, hacen un recibimiento, aseguran una logística y hacen el acompañamiento casa por casa. Al licenciado de labo-

ratorio que va a realizar las pruebas de PDR, se le tienen un lugar preparado para realizar las mismas y esperando a todos los pacientes sospechosos que envíen los médicos, esto tiene un impacto positivo para la comunidad ya que se pueden detectar a tiempo los casos que puedan ser sospechosos o contacto de casos positivos.

Después de visitar todas las viviendas y se encuentren o no pacientes con sintomatología respiratoria, positivas o no a la Inmunoglobulina G (IgG), se constata la satisfacción de los habitantes de la comunidad por la labor realizada, además de los líderes de la misma porque están más seguros de que no haya un brote de Covid en su comunidad o que por su detección temprana no existan complicaciones o expansión de la entidad.

El personal médico, licenciados y estudiantes se sienten motivados por la atención recibida y los resultados de la misma porque todo estuvo organizado y planificado, hay que destacar que casi todas las comunidades están ubicadas en cerros y aun así nuestro personal a la hora de convocar una pesquisa centralizada o una jornada de salud van con el mayor placer y sentido de pertenencia.

Se da cumplimiento a la labor reflejada en los planes de trabajo mensual que se realizan en la totalidad de los CDI de nuestro distrito desarrollándose estilos de comunicación, ambiente laboral, relaciones interpersonales, motivación, liderazgo, participación, trabajo en equipo y responsabilidad entre todos los participantes.

Conclusiones

El conocimiento del clima organizacional en las diferentes instituciones de la Atención Primaria de Salud proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, en la pesquisa activa se permite, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. La importancia de esta información se basa en la planificación del proceso, mejorar el clima laboral de los colaboradores y más en tiempos de pandemia donde el trabajo remoto y altas jornadas laborales en las pesquisas se han transformado en la nueva normalidad.

La revisión de este tema permitirá demostrar lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional para ofrecer un servicio médico de calidad y humanista, que a la vez son un reto en el mundo.

Referencias Bibliográficas

1. Segredo Pérez AM. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2003. Correo Científico Médico Holguín [Internet]. 2004 [citado 12 Abr 2012];8(4). Disponible en: <http://www.coc-med.sld.cu>
2. Segredo Pérez AM. La gestión universitaria y el clima organizacional. Educ Méd Sup [Internet]. 2011 [citado 12 Abr 2012];25(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
3. Segredo Pérez AM, Pérez Perea L. El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. Rev INFODIR [Internet]. 2007 [citado 12 Abr 2012];4. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc
4. Segredo Pérez AM. Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2009 Oct-Dic [citado 9 Mar 2010];35(4):78-109. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Gonçalves AP. Dimensiones del clima organizacional [Internet]. [citado 23 Dic 2011]. Sociedad Latinoamericana para la Calidad. México: Banca Corporativa; 2000.
6. Álvarez Valverde SV. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001 [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2001

- [citado 6 Dic 2011]. Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/pdf/alvarez_vs-TH.back.2.pdf
7. Lewin K, Lippitt R, White R. Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology* [Internet]. 1939 [citado 11 Abr 2012];10(2). Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1939.9713366>.
 8. Chruden HJ, Sherman J, Arthur W. Administración de personal. México, DF: CEC-SA; 1993.
 9. Hall RH. Procesos y resultados. México, DF: Ediciones Prentice-Hall Hispanoamérica; 1996.
 10. Márquez Morales N. Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Cubana Med Gen Integ* [Internet]. 2001 [citado 12 Nov 2011];17(6). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1462001.htm
 11. Parisca S. Modelo integral de la competitividad: un enfoque que rescata la trascendencia de la Gestión y la Prospectiva Tecnológica. *Rev. Espacios* [Internet]. 1991 [citado 12 Jul 2011];12(3). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a91v12n03/91120312.html>
 12. Sandoval Caraveo MC. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2004;27:78-82. Disponible en: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf
 13. Segredo A, Reyes D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín* [Internet]. 2004 [citado 23 Ene 2011];8(3). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
 14. Pedraza-Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano [The organizational climate and its relationship with job satisfaction from the perception of human capital]. *Revista Lasallista de Investigación*. [citado 23 Ene 2011]. 15(1), 90- 101. Disponible en: <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
 15. Heras Alonso T. De la organización burocrática, a la organización que aprende y reconoce las competencias. 2002 [citado 3 Ene 2013]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos902/organizacion-burocratica-competencias/organizacion-burocratica-competencias.shtml>
 16. Carnota O. Tecnologías gerenciales. Una oportunidad para los sistemas de salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2005.
 17. Litwin G, Stinger H. *Organizational Climate*. New York: Simon & Schuster; 1978.
 18. Olórtegui R. Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales Dante [Internet]; 2006. [citado 12 Dic 2011]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/rrhh-hospitales/rrhh-hospitales.shtml>

19. Freddy E. Desempeño docente y clima organizacional en El Liceo “Agustín Codazzi”, de Maracay, Estado Aragua. Paradigma [Internet]. 1997 [citado 22 Ago 2011];2. Disponible en: <http://revistaparadigma.online/ojs/index.php/paradigma/article/view/1092/964>

Nota: la contribución de los autores en la realización del manuscrito fue equivalente.

Nota de aprobación: El editor es responsable de la publicación del presente artículo.

Recibido: 01.02.2022

Aceptado: 23.02.2022