

Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla

An exploratory study on organizational perception of medical specialists of the Puebla Health System

Monter Valera Nuvia Adriana¹

Recibido el 13 de mayo de 2019. Aceptado el 14 de Julio de 2019.

Resumen

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos. En los últimos años el Sistema de Salud Mexicano enfrenta retos; existen pocos estudios sobre la percepción organizacional de los médicos mexicanos. El objetivo de este trabajo es identificar las diferencias en la percepción organizacional de los médicos del ámbito público y privado en hospitales de la Ciudad de Puebla. La metodología utilizada es exploratoria, descriptiva y de corte transversal. Se aplicó una encuesta estructurada de 30 ítems, sobre la percepción de la estrategia, estructura, entorno, tecnología y cultura organizacional. El tamaño de la muestra corresponde a 10 médicos, 5 del ámbito privado y 5 del ámbito público. El tipo de muestreo fue por conveniencia. Los resultados obtenidos indican que en el hospital privado existe mayor conocimiento de la misión, visión, participación en la estructura y la estrategia y la percepción fue que su organización enfrenta un cambio lento y poco complicado. En el hospital público existe poca participación en la generación de estrategias y la estructura, desconocen la misión y visión, perciben a su organización como de cambio lento y muy complicado, se mide poco la cultura organizacional. Se concluye que es importante estudiar la percepción organizacional de los médicos ya que en el presente estudio se observa la mínima pertenencia al hospital.

Palabras clave: percepción organizacional, estrategia, médicos.

Abstract

Organizations are made up of people who live in complex and dynamic environments. In recent years, the Mexican Health System is facing new challenges; there are very few studies about organizational perception of Mexican

¹ Maestra en Salud Pública, estudiante del Doctorado en Dirección de Organizaciones Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Contacto: nuviaadriana.monter@upaep.mx

Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla

physicians. The objective of this study to identify the differences in the organizational perception of public and private physicians in hospitals in Puebla City. The methodology used is exploratory, descriptive, cross-sectional study. A structured survey of 30 items was applied, about the perception of strategy, structure, environment, technology and organizational culture. The sample size was 10 physicians, 5 from the private practice and 5 from the public practice. The sampling was by convenience. Results obtained indicate that in the private hospital there is greater knowledge of the mission, vision, structure and strategy participation; they perceive that their organization is facing a slow and uncomplicated change. In the public hospital, there is little participation in the generation of strategies and structure, they don't recognize the mission and vision, they perceive that their organization is facing a slow and very complicated change; the organizational culture is little measured. It is concluded that it is important to study the organizational perception of physicians the present study it is observed a little sense of belonging to the hospital.

Key words: organizational perception, strategy, doctors.

1 Introducción

El trabajo es la fuente de seguridad, satisfacción y calidad de vida; es a través del trabajo cuando el hombre culmina la etapa de preparación profesional que inicia desde su infancia y ejerce su vocación. El gremio médico es caracterizado por hacer frente a la sobrecarga de trabajo con responsabilidad, ética y profesionalismo, poniendo en riesgo incluso su propia salud y bienestar, lo cual, afecta la calidad de la atención a los pacientes y a sus familiares, mermando la convivencia con sus compañeros de trabajo, afectando directamente al clima organizacional mediante la falta de cumplimiento de un contrato, la ausencia en reuniones ejecutivas y de planeación, la falta de pertenencia a la institución y el desconocimiento de los procesos y estrategias de la misma.

Se considera fundamental el estudio del clima organizacional en los profesionales de la salud ya que existen múltiples factores organizacionales que afectan a los médicos como los dobles o triples turnos, las jornadas extenuantes, los tipos de trabajo y la dificultad para ocupar puestos directivos en la organización. Lo anterior genera un clima de trabajo conflictivo, falta de toma de decisiones, poca empatía con sus pares y pacientes y poco compromiso dentro del hospital.

Con la realización de este estudio exploratorio se pretende dar a conocer las percepciones del clima organizacional entre médicos especialistas del ámbito privado y público, resultando benéfico para los tomadores de decisiones y líderes en estas instituciones, que les permita generar un ambiente propicio para el desarrollo profesional de los colaboradores. Por otro lado, también

se considera que este estudio exploratorio puede generar una investigación más extensa y por ende la generación de conocimiento aplicable para las áreas administrativas y directivas del sector salud en México.

2. Revisión de la literatura

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos. El resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización (Hatch & Cunliffe, 2013) (Daft, 2011).

Se define al clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral. La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas a los colaboradores; algunas de las variables relevantes para esta medición incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo. Se considera que un clima organizacional adecuado permite dirigir los aspectos profesionales hacia la consecución de metas a través de la identificación e implementación de estrategias. Por el contrario, un inadecuado clima organizacional compromete la misión, visión y estrategias institucionales, la motivación laboral y el rendimiento profesional. (Daft, 2011) (Hatch & Cunliffe, 2013) (Iglesias Armenteros & Sánchez, 2015).

El clima organizacional es un enfoque y una herramienta administrativa para generar un incremento en la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir las modificaciones posibles de las organizaciones. El clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor vinculación con los colaboradores (Segredo y Pérez, 2016).

Los estudios organizacionales han existido desde hace muchas décadas y han permitido la realización de los diagnósticos situacionales pertinentes que generan el crecimiento organizacional. En el caso de los estudios sobre clima organizacional Litwin y Stinger desde 1978, establecen los nueve componentes del clima organizacional: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros. (Daft, 2011) (Hatch & Cunliffe, 2013) (Robins & Judge, 2017)

En las organizaciones las actitudes son importantes debido a su componente de comportamiento. Las actitudes que se relacionan con el trabajo son principalmente satisfacción en el trabajo, involucramiento en el mismo y compromiso organizacional. La satisfacción en el trabajo es la sensación positiva que el colaborador tiene sobre el trabajo propio; se ha demostrado que los colaboradores que reciben capacitación, independencia y control se perciben mayormente satisfechos que aquellos que no lo reciben. Por otro lado, cuando a los colaboradores les disgusta su trabajo, lo expresan a través de cuatro tipos de respuestas: salida, voz, lealtad y negligencia. La satisfacción del colaborador es considerada como un factor determinante en la calidad de la prestación de los servicios considerando que los trabajadores felices llegan a ser más productivos, por lo tanto, las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos. Maslow afirmó que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores (Daft, 2011) (Robins & Judge, 2017) (Navarro & García Santillan, 2007).

Para Herzberg, la satisfacción laboral, y diversos factores intrínsecos como el trabajo, los logros, el reconocimiento al desempeño, la responsabilidad y los estímulos, están profundamente vinculados; también existen factores extrínsecos como son la higiene, las políticas organizacionales, la supervisión y la disponibilidad de recursos. Se dice que la satisfacción laboral mejora la productividad general de la organización y a su vez reduce el agotamiento laboral. Víctor Broome describe un modelo que permite entender los procesos cognitivos y emocionales que dan lugar a la motivación laboral de las personas a través de tres variables: deseo, confianza y utilidad (Pacheco, 2017) (Placencia & Marin, 2017).

En el informe del año 2000, la Organización Mundial de la Salud, define a los sistemas de salud como “aquellos que abarcan todas las organizaciones, instituciones y los recursos dedicados a producir actividades de salud”. El fin último de estos sistemas es fomentar la salud y por ende un desarrollo integral de las naciones. Los sistemas de salud deben reflejar y reforzar cuatro valores fundamentales de su condición ética básica los cuales son: inclusión social, igualdad de oportunidades, autonomía individual y familiar, así como la corresponsabilidad social. Cuando comparan los sistemas de salud, se hace en cuatro aspectos fundamentales: financiamiento, mecanismos de asignación de recursos, organización y desempeño (Fajardo Ortiz, 2015).

En el área de la salud, se realizó una investigación del clima organizacional con directivos de la Atención Primaria del Sistema Nacional de Salud en Cuba. Se identificó que el clima organizacional está influido por las características de los miembros de la organización, sus motivaciones, aspiraciones y las condiciones en que se desempeñan (Segredo & Pérez, 2016).

El Sistema Mexicano de Salud, comprende dos sectores, el público y el privado. En el sector público, se encuentran las instituciones de seguridad social y las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad social; el sector privado comprende a compañías aseguradoras y prestadores de servicios en consultorios, clínicas y hospitales privados (Gomez Dantes, Sesma, & Frenk, 2011).

El gasto en salud en México en 2019 representa el 2.5% del PIB, muy por debajo del 6% que estima la OCDE como necesario para garantizar una adecuada prestación de servicios. De acuerdo con el Centro de Investigación Económica Presupuestaria, de este total, el 47% corresponde al gasto de bolsillo (gasto a cargo de la población que contrata medicamentos en el medio privado) (Mendoza Escamilla, 2019).

De acuerdo con Brunet (2004), en base a los planteado por Tiagiuri y Litwin desde 1968, el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros. En el año 2012, se realizó un estudio con la finalidad de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Los autores concluyen que existe una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el mejor clima organizacional, por lo que un clima favorable genera una mayor calidad de vida en los trabajadores de esta institución de salud y por consecuencia una mejora en la prestación de servicios de salud (Juarez-Adauta, 2012) (Navarro & García Santillan, 2007) (Robins & Judge, 2017).

Son diversas las variables que se identifican en el comportamiento laboral desde la satisfacción, pertinencia e identidad organizacional, hasta las condiciones en que los médicos mexicanos prestan sus servicios a la población. En la actualidad, se han generado múltiples situaciones tales como marchas, paros de labores y guardias mínimas, a través de las cuales, se manifiesta el descontento del gremio médico ante el clima organizacional deficiente en las instituciones, la falta de material e insumos para la prestación de servicios, las jornadas extenuantes de trabajo y

la poca remuneración económica a estas; lo cual permea en la relación médico paciente con la inadecuada atención brindada y el poco compromiso a la institución (Mendoza Escamilla, 2019).

El ambiente clínico laboral es definido como un conjunto de acciones, intercambios, relaciones ejecutadas continuamente y que propician un cúmulo de experiencias para formar al estudiante médico. En 2017, Vera Muñoz, realizó una investigación con la finalidad de indagar el ambiente clínico laboral en hospitales ubicados en la Ciudad de México, Estado de México, Jalisco y Nuevo León concluyendo que cerca del 80% de los médicos especialistas (de los cuales 65% eran hombres) se formaron en una institución pública, por tanto, desde su residencia, se consideran capital humano de estas organizaciones. Debido a la gran carga de trabajo de los médicos especialistas, éstos intervienen poco en los procesos organizacionales; a excepción de aquellos que tengan roles administrativos o directivos y se ha demostrado que los médicos desconocen la misión, la visión y las líneas estratégicas de los hospitales en donde laboran lo que genera la falta de pertenencia a las instituciones. La intensa carga de trabajo genera poco interés en el ámbito administrativo y poco desarrollo directivo en los médicos clínicos, quienes pasan años atendiendo necesidades médicas ocupando puestos operativos sin una formación directiva. Por lo tanto los puestos directivos intrahospitalarios se deciden en base a la trayectoria clínica de los colaboradores, al número de años colaborando en el hospital y no en función de las habilidades directivas de la persona; cabe mencionar que se ha identificado un mayor porcentaje de directores del sexo masculino que del femenino. (Vera Muñoz, Anzaldo Vera, & Anzaldo Vera, 2019) (Robins & Judge, 2017) (Hatch & Cunliffe, 2013).

La secretaria de Salud del Departamento del Distrito Federal (DDF), ahora denominada Ciudad de México, (2013) en base a lo planteado por Julio Frenk desde 1994, estableció que el sistema de prestación de servicios en la Ciudad de México y ha tenido una importante evolución a lo largo de su historia; una de ellas fue la creación del Programa de Mejoría de Calidad de los Servicios de Salud del DDF, generando dos etapas fundamentales: la creación de una cultura de compromiso hacia la calidad y la instalación de estructuras para mejorarla. Por tanto, se puede observar que se reconoce a la cultura organizacional y al compromiso hacia la calidad como dos variables importantes para garantizar la atención asertiva de los pacientes (Salud, 2013).

En los últimos años, el Sistema de Salud Mexicano enfrenta retos importantes; se ha puesto mucho énfasis en el tema financiero y de gestión; sin embargo, poco se sabe de la percepción

organizacional de los médicos mexicanos, y es que a pesar de que es responsabilidad del Estado la vigilancia y control de la prestación de servicios de salud, pocas veces se brinda atención a las condiciones laborales a las que se enfrentan los médicos mexicanos. El bienestar del trabajador redonda en su productividad, en este caso, es importante considerar de qué manera afectan la inseguridad social, la disminución de los presupuestos, los recortes a programas prioritarios así como las jornadas laborales extenuantes a la relación médico paciente y a la calidad de la prestación de servicios médicos (Daft, 2011) (Robins & Judge, 2017).

3. Metodología

El presente estudio tiene como objetivo general identificar las diferencias en la percepción del clima organizacional de los médicos especialistas del ámbito público y privado en algunos hospitales de la ciudad de Puebla.

Tipo y diseño del estudio

Se trata de un estudio exploratorio, descriptivo y transversal.

a) Material y métodos

Se adaptó una encuesta utilizada para la Tesis Doctoral titulada “Análisis de la Estructura Organizacional de la UPAEP bajo un enfoque sistémico a la luz de las estrategias de la visión 2015”. Tal encuesta semi-estructurada de 30 ítems, utiliza respuestas con escala Likert de cinco opciones (donde uno corresponde a totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo, tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuatro de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo). Se aborda la estructura y procesos en algunas organizaciones, consta de once secciones que valoran la percepción sobre la misión, visión, estrategia, estructura, entorno, tecnología y cultura organizacional. El instrumento de medición se aplicó cara a cara los días 22, 23 y 24 de abril de 2019, dependiendo de la carga laboral de los médicos. (Aguirre, 2006)

Una vez aplicada la encuesta, se procesó en una base de datos y se aplicó el tratamiento estadístico descriptivo en el complemento de Excel Megastat, con la finalidad de recopilar, organizar, procesar, analizar e interpretar datos para deducir las características de la población en estudio.

Definición del Universo, Tamaño de la Muestra y Muestreo.

Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla

Se trata de un estudio exploratorio por lo que el tamaño de la muestra corresponde a 10 médicos, 5 del ámbito privado y 5 del ámbito público (Malhotra, 2004)

Técnica de muestreo: El muestreo fue por conveniencia.

b) Definición de sujetos de estudio

Criterios de inclusión:

- Médicos especialistas que trabajen en los servicios de salud de la Ciudad de Puebla.
- Médicos especialistas que trabajen en hospitales privados del Estado de Puebla
- Médicos especialistas que acepten participar en el estudio.

c) Unidad de análisis

Las encuestas se aplicaron en un hospital privado como en un hospital público de la Ciudad de Puebla, previa autorización y salvaguardando la confidencialidad de los resultados y las sedes.

d) Variables de estudio

Las variables del presente estudio son:

- Sobre la organización
 - Misión
 - Visión
 - Líneas estratégicas
 - Estructura formal
 - Entorno
 - Recursos
 - Tecnología
 - Cultura organizacional
- Rol del colaborador
 - Antigüedad
 - Número de empleados
 - Sector
 - Puesto
 - Género
 - Edad
 - Escolaridad

4. Resultados

Una vez aplicada la encuesta sobre estructura y procesos en algunas organizaciones a 10 médicos especialistas de dos hospitales de la Ciudad de Puebla, uno público y uno privado,

se procedió a generar y procesar los datos obteniendo los siguientes resultados. El 60% de los médicos encuestados tienen entre 31 a 40 años, mientras que el 40% restante se encuentran entre los 21 a 30 años (tabla 1). El 60% de los médicos estudiados fueron hombres y el 40% mujeres. En cuanto a la antigüedad, los médicos tienen en promedio 10.5 años trabajando en sus respectivos hospitales, con un rango mínimo de 7 y un máximo de 12. Respecto de los puestos que ocupan actualmente, el más frecuente es jefatura de área o servicio con un 60% (tabla 2).

Tabla 1: Edades de los médicos encuestados

Edad	Frecuencia Porcentaje	
MENOS DE 21	0	0.0
21 a 30	4	40.0
31 a 40	6	60.0
41 a 50	0	0.0
51 a 60	0	0.0
MAYOR A 60	0	0.0
	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

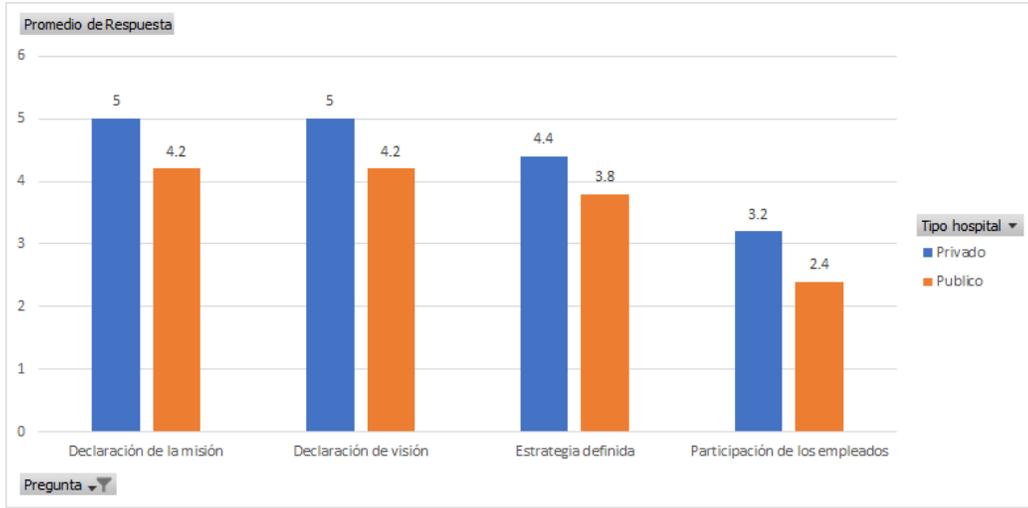
Tabla 2: Antigüedad y rol de los médicos encuestados

	Antigüedad			
	7 años	9 años	10 años	12 años
Femenino				
Jefatura		1		2
Med. Esp.				1
Masculino				
Jefatura		1		2
Med. Esp.	1		2	

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

En la gráfica 1, se puede observar que los médicos que trabajan en un hospital privado afirman que en la organización donde laboran se cuenta con una declaración de la misión y visión (media 5) en comparación con que los del hospital público quienes conocen en menor grado este aspecto (media 4.2). Respecto de la estrategia y la participación de los empleados en su organización, los colaboradores del hospital privado (media 4.4 y 3.2 respectivamente) tienen mejor percepción que los del público (3.8 y 2.4).

Gráfica 1 Opinión respecto al conocimiento de la visión, misión, estrategia y la participación de los colaboradores.

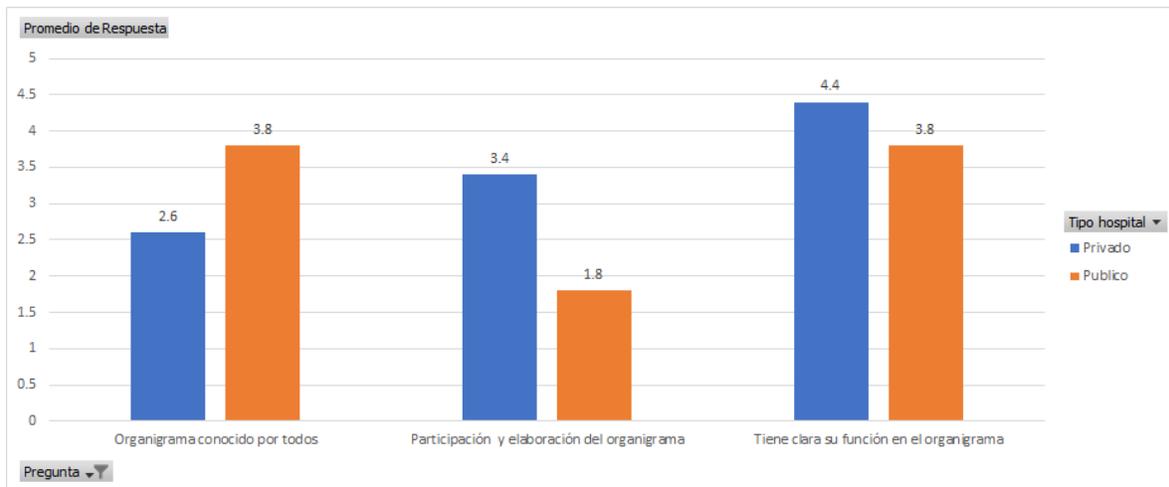


Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

La estructura organizacional es conocida mayormente por los médicos del hospital público (media 3.8) en contraste con los del privado (media 2.6). El grupo de médicos que colabora en el hospital privado refiere la participación de los empleados en la generación del organigrama (media 3.4) en comparación con el grupo que colabora en el hospital público (media 1.8). En contraste, los médicos del hospital privado tienen mayor claridad en su función en la organización (media 4.4) que los médicos del hospital público (media 3.8) (gráfica 2).

Gráfica 2 Opinión respecto al conocimiento de la estructura y el rol de los colaboradores

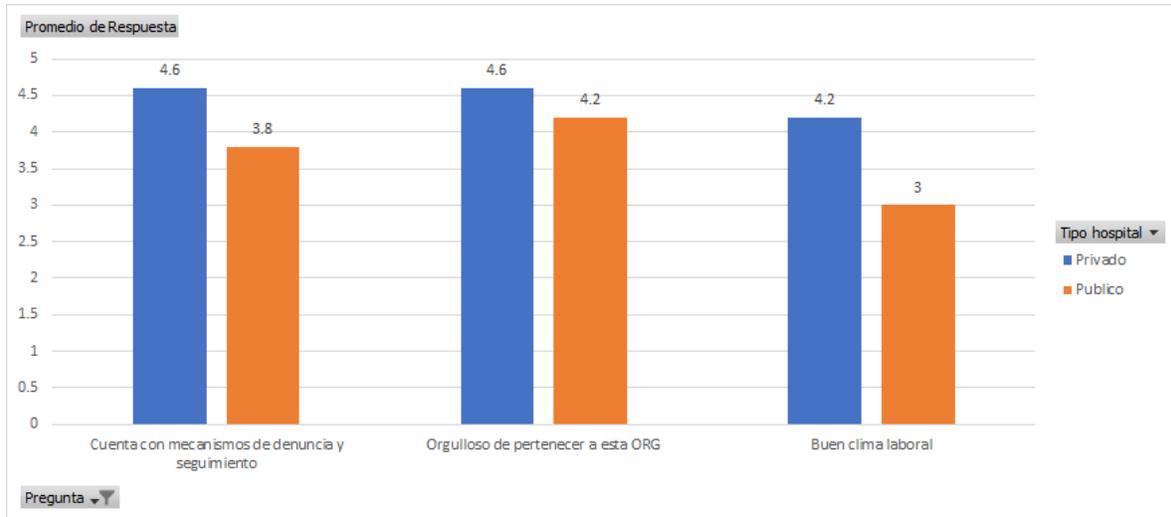
Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

Según los médicos encuestados, en ambos hospitales se mide el ambiente que rige en ellos, Los médicos del hospital privado, refieren contar con mecanismos efectivos de denuncia y seguimiento de comportamientos no éticos (media 4.6) en contraste con los médicos del hospital público (media 3.8). Respecto de la pertenencia a la institución, los médicos tanto del hospital privado como del público refieren sentirse orgullosos de pertenecer a esta organización (media 4.6 y 4.2 respectivamente); sin embargo, el clima organizacional es mejor percibido por los médicos del hospital privado (media 4.2) en comparación con los del hospital público (media 3) (gráfica 3).

Gráfica 3 Percepción del clima organizacional

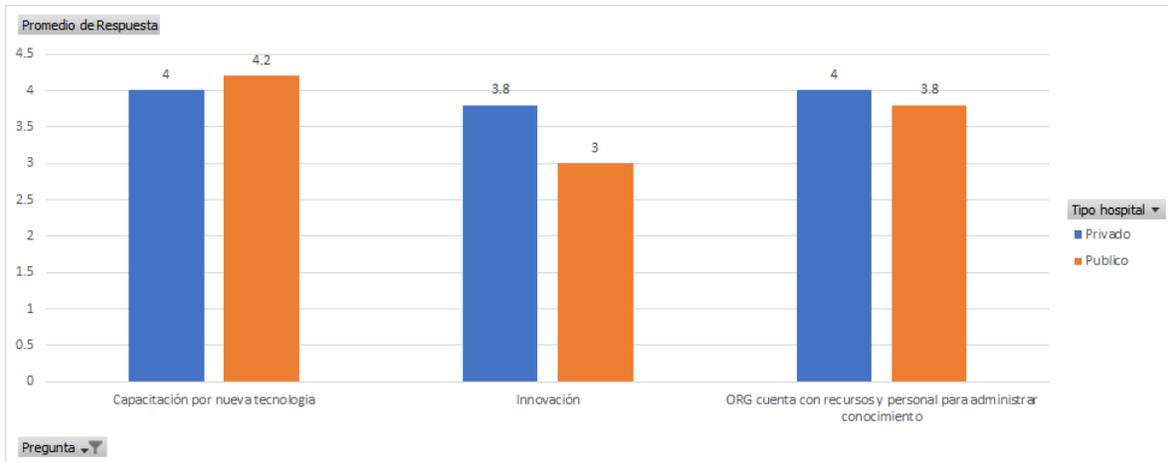


Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

En el rubro de la tecnología, ambos grupos perciben que su organización utiliza la tecnología para administrar el conocimiento e ideas que surgen en ella (media 4 para el hospital privado y 4.2 para el público); del mismo modo, los médicos del hospital privado observan que la adquisición de nueva tecnología ha sido adoptada sin problemas por los empleados, por lo que se consideran una organización innovadora (media 3.8) en contraste con los del hospital público (media 3). Ambos grupos que en su organización se cuenta con recursos suficientes para administrar el conocimiento en relación con la tecnología (media 4 para el hospital privado y 3.8 para el público) (gráfica 4).

Gráfica 4: Percepción del uso de la tecnología dentro del hospital

Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla



Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

5. Discusión y Conclusiones

Una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito son las personas que la integran, en este caso, si el hospital realiza una correcta gestión y administración, los médicos que laboran en él, actuarán positivamente hacia el logro de las metas personales y las metas institucionales.

Iglesias y Sánchez (2015) conciben el clima laboral como el conjunto de percepciones del entorno que permiten la consecución de las metas; en el presente estudio la percepción de los médicos que laboran en el hospital privado es que se encuentran en medio de un cambio lento, pero poco complicado ya que consideran contar con los recursos necesarios, en comparación con los médicos que laboran en el hospital público que perciben el cambio en su entorno como lento y muy complicado tal y como lo planteó Daft en 2011.

La tecnología, la capacitación, la negociación como herramienta para resolver los conflictos, la imagen y los espacios dentro de los hospitales son determinantes en la satisfacción laboral de los médicos encuestados; de acuerdo con lo planteado por Herzberg, son diversos los factores tanto intrínsecos como extrínsecos que se relacionan con las

condiciones que la empresa puede administrar y que condicionan la pertenencia a la institución.

Se percibe en el ámbito público, poca participación en la toma de decisiones, en la generación de estrategias y en la organización de la estructura organizacional en comparación con los médicos que laboran en el hospital privado y que fueron encuestados. La idea anterior nos remonta a lo planteado por Segredo y Pérez (2016) quienes refieren que el clima laboral brinda vitalidad a las organizaciones y permite una mejor vinculación con los colaboradores.

Por último, Vera Muñoz et al. (2019) plantean que garantizar un ambiente clínico laboral saludable vincula al personal médico con la institución y garantiza una mejor prestación de los servicios así como la relación médico paciente; observando una gran área de oportunidad en ambas instituciones estudiadas, ya que se identificó poca participación de los colaboradores en la generación de la misión y la visión y la divulgación de las mismas, afectando en la cultura organizacional y en el sentido de pertenencia a los hospitales.

Como conclusión, en estos tiempos de intensos cambios e inestabilidad política y social, es importante estudiar la percepción organizacional de los médicos ya que durante mucho tiempo se ha dejado de lado y solo se ha prestado atención a la praxis; sin embargo, en el presente estudio se observa la necesidad de pertenencia a las instituciones en donde desarrollan su práctica clínica, ya que los factores que determinan el clima laboral presentan importantes áreas de oportunidad principalmente en el hospital público, en donde por la sobrecarga de trabajo es evidente la poca participación de los colaboradores en la toma de decisiones y generación de objetivos estratégicos en bien de la institución.

Se sugiere dar continuidad a este estudio exploratorio, ampliando la muestra y generando un acercamiento con las autoridades de estas instituciones para conocer sus percepciones organizacionales.

Bibliografía

Un estudio exploratorio sobre percepción organizacional de médicos especialistas del Sistema de Salud de Puebla

- Aguirre, I. (2006). *Análisis de la estructura organizacional de la UPAEP bajo un enfoque sistémico a la luz de las estrategias de la visión 2015*. Puebla: UPAEP.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Ciudad de México: Cengage Learning.
- Fajardo Ortiz, G. (2015). *Gerencia y Administración Estratégica de la Atención Médica*. Ciudad de México: Panamericana .
- Gomez Dantes, O., Sesma, S., & Frenk, J. (2011). Sistema de Salud de México. *Salud Pública de México*, 220-232.
- Hatch, M., & Cunliffe, I. (2013). *Organization Theory Modern, symbolic and postmodern perspectives*. Great Britain: Oxford University.
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 455-457.
- Juarez-Adauta, S. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* , 307-314.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. Estados Unidos: Pearson.
- Mendoza Escamilla, V. (12 de Junio de 2019). Foro Forbes Salud 2019. México sin dinero para un sistema de salud universal. *Forbes*.
- Navarro, R., & García Santillan, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Servicios Académicos Internacionales.
- Pacheco, T. (Septiembre de 2017). Satisfacción laboral y su relación con la felicidad en el trabajo. Laguna, España, España: Universidad de la Laguna.
- Placencia, M., & Marin, H. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico Lima*, 42-52.
- Robins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Estados Unidos: Pearson Prentice Hall.
- Salud, G. d. (2013). Universalidad de los servicios de Salud en México. *Salud Publica de México*, 3-64.
- Segredo, A., & Pérez, L. (2016). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/236/282>.
- Vera Muñoz, M., Anzaldo Vera, N., & Anzaldo Vera, M. F. (2019). Ambiente Clínico de Aprendizaje-Laboral y Residentes Médicos de Instituciones de Salud del Sector Público Mexicano. *Revista Global de Negocios*, 67-81.