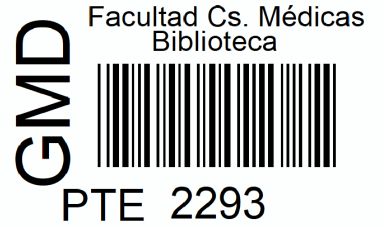


UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA



Grado de satisfacción laboral y clima organizacional según sexo, edad y nivel de formación de los equipos de los centros de Salud del corredor Avellaneda del área de Atención Primaria de la ciudad de Rosario

Autor: Letto, Analía Maricel

Director: Lic. Ferraris, Rosana

Asesor: Lic. Beisel, Yanina

Mg. Córdoba, Natalí

Rosario 2 de Diciembre de 2021

Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina

En primer lugar dar Gracias a Dios.

Agradezco infinitamente a mi universo que son mis hijos Florencia e Ignacio y a mi compañero de vida Ariel, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y fueron mis pilares para no bajar los brazos.

A mis estrellas en el cielo que iluminan mi camino, que son mi madre Eglentina y mi amiga Noelia.

A mis amigas que me dieron fortaleza para seguir adelante.

A mi compañera y amiga de trabajo Daniela Trejo, que día a día me alentó para finalizar la carrera.

A mi compañera Carla Reyas por ayudarme a transitar esta última etapa de la carrera.

Y no puedo dejar de agradecer a mi directora de tesis Roxana Ferraris, y a mis docentes asesores Natalí Córdoba y Yanina Beisel por la paciencia que me han tenido y por alentarme a seguir adelante.

Resumen:

La satisfacción laboral y el clima organizacional son variables esenciales en la gestión de toda organización. Como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual) surge el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) como aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones.

El objetivo del presente proyecto de investigación es determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional según nivel de formación, sexo y edad que perciben los trabajadores de los centros de salud de atención primaria de la ciudad de Rosario durante el primer semestre del año 2022.

El de estudio será de un abordaje cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, en una población conformada por diferentes profesionales de la salud de los distintos equipos de atención primaria. Los datos serán recolectados a través de la técnica de encuesta e instrumento como cuestionario. Se aplicará estadística descriptiva y los resultados serán volcados en gráficos de barra para simplificar la visualización e interpretación.

Palabras Claves: Grado de Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, APS, Equipos de Salud, Sexo, Edad, Nivel de Formación.

INDICE GENERAL	Pág
Resumen y Palabras Clave	3
Índice General	4
Introducción	5
Estado actual de conocimiento o Estado del Arte	5
Planeamiento del problema en estudio	8
Hipótesis y objetivos	8
Marco Teórico	10
Material y Métodos	28
Tipo de estudio o Diseño	28
Sitio o contexto de la investigación	28
Población y muestra	29
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	30
Personal a cargo de la recolección de datos	35
Plan de análisis	36
Plan de trabajo y Cronograma	38
Bibliografía	39
Anexos	42
I. Guía de estudio de convalidación o exploratorio de los sitios	43
II. Instrumentos de recolección de datos	47
III. Resultados del estudio exploratorio	54
IV. Resultados de la prueba piloto del instrumento	55

Introducción

El trabajo es el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión. Puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, siendo sometida a determinadas condiciones y medio ambiente de trabajo. Consiste en la aplicación de la fuerza de trabajo sobre los objetos de trabajo (la materia prima, los insumos y/o la información), ya sea manualmente o utilizando medios de producción (máquinas, herramientas, software). Estos aumentan la fuerza productiva del mismo permitiendo producir mayor cantidad de bienes, servicios, información o conocimientos, que previamente han sido concebidos o procesados mentalmente y cuya finalidad es satisfacer necesidades personales o sociales. O como se diría parafraseando a Marx “es una actividad voluntaria dirigida hacia una finalidad (Marx, 1979). Según Neffa (2003) presenta múltiples dimensiones, objetivas y subjetivas, según se refieran al resultado objetivo externo, es decir la obra o el servicio, o al sujeto que la realiza, pues éste también se transforma al trabajar.

Durante la actividad laboral, y en función de las condiciones y medio ambiente de trabajo, se establece una relación directa y permanente con la vida y la salud del trabajador. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores, pero en última instancia de las condiciones e intensidad con que se use la fuerza de trabajo. El mismo permite o contribuye a la realización personal, es decir al desarrollo de la personalidad de quienes lo ejecutan y define una identidad social cristalizada en la profesión o el oficio. Durante su ejercicio permite la actualización de todas, o al menos algunas, de las capacidades físicas, biológicas, psíquicas y mentales del ser humano, condicionadas por los sentimientos de pertenencia o inserción en un grupo, categoría o profesión. Además, construye la identidad de las personas, algo que distingue a cada uno respecto de los otros trabajadores, pero que depende de la mirada, la crítica, el apoyo y evaluación de los otros. El cuestionamiento de la pertenencia de un trabajador a un colectivo y de su identidad son fuentes de sufrimiento.

“En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.” (García, 2010, pág. 1)

Por su parte Brunet (2011) en su libro *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* sustenta que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo. Dado que depende como el individuo perciba el clima en el lugar de trabajo su satisfacción será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que haya logrado, su desempeño laboral se verá igualmente afectado positiva o negativamente.

“Así, el clima laboral es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral, es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades” (Chiavenato, 2007, pág. 59)

Según Montoya Cáceres, P, et Al (2017), los resultados obtenidos en su investigación, la cual se realizó en una institución estatal de educación Chilena con la intención de determinar la relación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional en una muestra de 166 funcionarios de una universidad pública de Chillán, que fueron distinguidos según estamento en Docentes y Administrativos, consiguieron mostrar que más del 90% se encontraba satisfecho y con un porcentaje mayor al 70% percibían un alto nivel de clima organizacional.

Al respecto, Salvador Juárez Adata (2016) llevó a cabo un estudio en la ciudad de México, relacionado a los cambios que se habían generado recientemente en cuanto a su estatus como entidad en el país, lo que podía originar potencialmente tensión entre los trabajadores de las dependencias del nuevo gobierno llevo a observar el estado del clima organizacional (CO) siendo relevante para conocer su comportamiento y adaptación. Con el objetivo principal de medir el clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Concluyó que el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno.

Según lo investigado por Carlos Anibal Manosalvas Vac et. Al, (2015) donde analizó la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en un Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, utilizando herramientas de análisis multivariante. Los resultados obtenidos permitieron deducir que todos los componentes que conforman el clima organizacional como las comunicaciones internas, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, la toma de decisiones, el entorno físico, el compromiso, la adaptación al cambio, se relacionan de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados, en su ámbito laboral, en aspectos como: satisfacción con los superiores, con el entorno físico, con el reconocimiento y con el trabajo. A pesar que obtuvo

un resultado positivo, existieron algunas limitaciones importantes de marcar para corregir futuros trabajos de investigación. En primer lugar, el estudio se realizó en un contexto específico, por lo que la generalización de los resultados pudo verse limitada.

Sin embargo los resultados obtenidos del estudio realizado por Walter L. Arias Gallegos y Gabriela Arias Cáceres (2014), se concentraron en una empresa privada, estableciendo un pequeño aporte que se viene a sumar a una línea de investigación que venían trabajando en la ciudad de Arequipa (en Perú) sobre el clima organizacional, indicando que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables (clima organizacional y satisfacción laboral), pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias reveladoras entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluyó por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

La revisión de antecedentes científicos permitió encontrar distintos enfoques y análisis de la problemática en la cual los equipos de salud de atención primaria están inmersos. Su magnitud, su importancia y la necesidad de abordarlo llevan a desarrollar este estudio partiendo del siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral según nivel de formación, sexo y edad de los trabajadores de los centros de Salud de Atención Primaria del sector público de la ciudad Rosario, en el primer semestre del 2022?

El propósito de este proyecto de investigación será, presentar los resultados a las autoridades de las instituciones, con el fin de implementar encuentros grupales dirigidos a los equipos de salud de forma conjunta con los jefes y coordinadores pertenecientes a los efectores y de esa forma fortalecer el clima organizacional, fomentando un mayor grado de satisfacción laboral en cada uno de los integrantes de los equipos de salud.

Planteamiento del Problema.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral según nivel de formación, sexo y edad de los trabajadores de los centros de Salud del corredor Avellaneda del área de Atención Primaria de la ciudad de Rosario, en el primer semestre del 2022?

Hipótesis

- Una buena relación interpersonal con los jefes y compañeros, un ambiente de trabajo tranquilo y la conformidad con la remuneración recibida, predispone a un mayor grado de satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud.
- El personal de salud de mayor edad, femenino, con un nivel de formación de grado predispone a un clima organizacional favorable, lo cual impacta en un mayor grado de satisfacción laboral de los trabajadores de los centros de salud.

Objetivo General:

Describir qué relación existe entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral, según nivel de formación, sexo y edad de los trabajadores de los centros de salud del corredor Avellaneda del área de Atención Primaria de la ciudad de Rosario en el primer semestre del 2022.

Objetivos Específicos:

- Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de los centros de salud en relación a las relaciones con el superior, participación, al ambiente de trabajo, factores intrínsecos y la remuneración.
- Describir el clima organizacional según motivación, recursos materiales, comunicación relaciones interpersonales y distribución de las tareas del personal de salud.
- Identificar la edad, sexo y el nivel de formación de los trabajadores de los centros de salud.

Marco Teórico

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin, 2017)

Por otro lado, satisfacción del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito. (Porto y Gardey, 2011)

En cuanto a lo laboral se entiende a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad institución de índole social. (Bembbre, 2008)

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo Fritzsche y Parrish (2005), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos Brief y Weiss (2002). En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. Como sostienen Thompson y Phua (2012). Una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva, la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un *standard* cognitivo (Moorman, 1993). Otro concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. “La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado.” (Zuluaga, 2001, pág. 15).

Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva, la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Spector, 1997).

Como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual) surge el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) como aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Vimos que las personas están en un proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se restringe a la solución de las necesidades fisiológicas y de seguridad (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización (las llamadas necesidades superiores). Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, en especial de las que ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro. Esa variación puede entenderse como un continuo que va desde una adaptación precaria, en un extremo, hasta una excelente adaptación, en el otro. Una buena adaptación significa salud mental. Las tres características principales de las personas mentalmente sanas son: las personas se sienten bien consigo mismas, se sienten bien en relación con otras personas y son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias.

Abraham Maslow introdujo por primera vez el concepto de la jerarquía de necesidades en su artículo "A Theory of Human Motivation" en 1943 y en su libro "Motivation and Personality". Él proponía una teoría según la cual existe una jerarquía de las necesidades humanas, y defendió que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. A partir de esta jerarquización se establece lo que se conoce como Pirámide de Maslow. Ésta forma parte de una teoría psicológica que inquiriere acerca de la motivación y las necesidades del ser humano: aquello que nos lleva a actuar tal y como lo hacemos, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar. (Maslow, 1982).

Más tarde, el hecho de que esta jerarquía soliese ser representada gráficamente en forma de pirámide hizo que el núcleo de la teoría pasase a ser conocido como pirámide de Maslow, cuya popularidad es notable incluso hoy en día, décadas después de que fuese propuesta por primera vez. (Maslow, 1982).

Mientras que algunas escuelas existentes a mediados del siglo XX (el psicoanálisis o el conductismo) se centraban en conductas problemáticas y en el aprendizaje desde un ser pasivo y sin demasiadas opciones de influir en el entorno más de lo que este influye en él, Maslow estaba más preocupado en aprender sobre qué hace a la gente más feliz y lo que se puede hacer para

mejorar el desarrollo personal y la autorrealización. Como humanista, su idea era que las personas tienen un deseo innato para autorrealizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Sin embargo, los diferentes objetivos que se persiguen en cada momento dependen de qué meta se han conseguido y cuáles quedan por cumplir, según la pirámide de necesidades. Para aspirar a las metas de autorrealización, antes han de cubrirse las necesidades anteriores como la alimentación, la seguridad, etc. Por ejemplo, solo nos preocupamos de temas relacionados con la autorrealización si estamos seguros que tenemos un trabajo estable, comida asegurada y unas amistades que nos aceptan.

En la Pirámide de Maslow, desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. Así pues, las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, y subiendo niveles en el orden indicado. Eso sí, como hemos visto, la representación visual en forma de pirámide es una aportación posterior al planteamiento de este modelo explicativo por parte de Maslow. Sin embargo, aquí la trataremos como si fuese equivalente a la jerarquía de necesidades descrita por este psicólogo.

Los tipos de necesidades en la pirámide, habla acerca de las necesidades instintivas y hace una distinción entre necesidades “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento) y de “desarrollo del ser” (autorrealización). La diferencia existente entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo. Satisfacer las necesidades deficitarias es importante para evitar consecuencias o sentimientos displacenteros.

Las necesidades del “desarrollo del ser”, por su parte, son importantes para el crecimiento personal, y no tienen que ver con el déficit de algo, sino con el deseo de crecer como persona.

Así pues, la pirámide de Maslow tiene 5 niveles de necesidades, éstas son las necesidades fisiológicas, incluyendo las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Así pues, en este estrato de necesidades se encuentran aquellas que hacen posibles los procesos biológicos más fundamentales que hacen que la existencia del cuerpo sea viable. Proporcionan cobertura a las funciones fisiológicas que mantienen el equilibrio en nuestros tejidos, células, órganos y, especialmente, nuestro sistema nervioso. Maslow piensa que estas necesidades son las

más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades son secundarias hasta que no se hayan cubierto las de este nivel.

Las Necesidades de seguridad, son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Puede decirse que las necesidades que pertenecen a este nivel de la pirámide, tienen que ver con las expectativas y con el modo en el que las condiciones de vida permiten desarrollar proyectos a medio y a largo plazo. Se fundamentan en una especie de "colchón" basado tanto en bienes como en derechos y capital social.

Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar y de salud. La Necesidad de afiliación la describe como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas. Para Maslow, esta necesidad se expresa cuando las personas buscan superar los sentimientos de soledad y sentir que hay vínculos afectivos entre ellas y ciertas personas. Es decir, cuando se intenta trascender el ámbito individual y establecer vínculos con el entorno social. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social. La pertenencia a un colectivo, ya sea más o menos pequeño, ayuda a aportar sentido a lo que se hace en el día a día, y además el contacto personal y las relaciones sociales que favorecen estos lazos nos estimulan de un modo que, para Maslow, la experiencia resultante puede ser calificada de necesidad. Ejemplos de estas necesidades son el amor correspondido, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social.

Otra de las necesidades es la de reconocimiento, este nivel de la jerarquía de necesidades humanas también es conocido como necesidades de estima, y tiene que ver con el modo en el que nos valoramos nosotros y nos valoran los demás, el resto de la sociedad, éstas favorecen el fortalecimiento de la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad. Cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. Esta necesidad de la jerarquía de Maslow se entiende mejor como una manera de sentirse bien con el propio autoconcepto a través de esas cosas de nosotros mismos que vemos reflejadas en el modo en el que los demás nos tratan.

Según Maslow (1982) existen dos necesidades de reconocimiento: una inferior, que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como autoconfianza, competencia, logro, independencia y libertad. Así pues, este

nivel de la jerarquía de necesidades humanas se basa en todas aquellas ventajas que supone el hecho de gozar de un buen estatus a los ojos de los demás.

Por último, en el nivel más alto se encuentran las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc. Este nivel de la pirámide de Maslow es uno de los rangos de la jerarquía de necesidades más difíciles de definir, porque tiene que ver con objetivos altamente abstractos y que no se consiguen con acciones concretas, sino con cadenas de acciones que se producen durante periodos relativamente largos. Por consiguiente, cada individuo tendrá necesidades de autorrealización diferentes y personalizadas (Boeree, 2003)

Pese a que algunas investigaciones dan soporte a la teoría de Abraham Maslow, la mayoría de los datos recopilados en muchas investigaciones no parecen ir en la misma línea que la pirámide de Maslow. Por ejemplo, Wahba y Bridwell (1986) concluyen que hay poca evidencia para demostrar la jerarquía postulada por Maslow, a pesar de que aún hoy en día es muy popular. Además, la Pirámide de Maslow también ha recibido críticas por ser difícil de probar su concepto de autorrealización, ya que es muy abstracto. A fin de cuentas, en ciencia es necesario especificar muy bien el significado de las palabras y proponer unas implicaciones "operacionales" de ellas, y si un concepto deja mucho margen para la interpretación, no es posible realizar investigaciones orientadas a estudiar lo mismo, ni extraer conclusiones claras. Muchos de los conceptos y categorías descritas en la pirámide de las necesidades de Maslow son demasiado ambiguas como para poder ser estudiadas científicamente. En un estudio publicado en 2011, investigadores de la Universidad de Illinois pusieron a prueba la pirámide de Maslow y descubrieron que la satisfacción de las necesidades de la pirámide correlacionaba con la felicidad de la persona. (Reus, 1983)

En un estudio publicado en 2011, investigadores de la Universidad de Illinois pusieron a prueba la pirámide de Maslow y descubrieron que la satisfacción de las necesidades de la pirámide correlacionaba con la felicidad de la persona. Pero esta investigación, al contrario que la teoría de Maslow, concluyó que las necesidades de reconocimiento y autorrealización también eran importantes pese a que no estuvieran cubiertas las necesidades más básicas. Por lo tanto, cuestionaba la secuencialidad que Maslow propuso en su teoría: no hacía falta tener cumplidas necesidades básicas para aspirar a alcanzar los objetivos relacionados con las necesidades más refinadas. (Reus, 1983)

Por otro lado, la investigación de Maslow estaba basada en una muestra de individuos muy pequeña y, por lo tanto, poco representativa. La crítica a su metodología hace referencia a que él mismo eligió a las personas que consideraba autorrealizadas, tras leer sobre ellos o hablar con ellos y llegar a conclusiones acerca de lo que es la autorrealización. De hecho, las personas a las que

Maslow entrevistó a la hora de realizar su pirámide de necesidades difícilmente pueden representar a la mayoría de la población humana, ya que eran personas pertenecientes a la cultura occidental, ricas o muy influyentes. Algunas de las personas a las que investigó son Albert Einstein o Eleanor Roosevelt. La pirámide de Maslow fue creada a partir del estudio de los casos excepcionales, más que de lo que resulta normal en las poblaciones humanas. (Reus, 1983)

Independientemente de estas críticas, la pirámide de Maslow representa un aporte importante en un cambio de visión dentro de la psicología y contribuyó a establecer una tercera fuerza dentro de la profesión (las otras dos fuerzas principales eran el psicoanálisis y el conductismo). Su enfoque con respecto a la psicología y de la vida en general inspira entusiasmo, ya no parte del supuesto de que las personas son seres pasivos, ni se centra en las conductas patológicas. El estudio de las motivaciones y de los patrones de conducta no vinculados a los trastornos mentales llegó a ser una muestra de que la psicología no tiene por qué limitarse a la salud mental.

Por otro lado, los trabajos de Maslow fueron un primer intento de estudiar algo de suma importancia: el bien común, esos elementos contextuales que son prioritarios para todas las personas. Si la necesidad de tener acceso a alimentos es uno de los aspectos más importantes para las personas, es posible proponer modelos de gestión de los espacios que tengan en cuenta este principio.

Además, la pirámide de Maslow ha tenido una gran repercusión no solamente en la psicología, sino que también ha sido importante en el mundo empresarial (especialmente en el marketing, pero también en el mundo de los Recursos Humanos) o en el deporte, por ejemplo. El hecho de que establezca una jerarquía de necesidades aporta una manera fácil e intuitiva de establecer planes para motivar y para generar productos atractivos dependiendo del tipo de personas sobre las que se pretenda influir. (Reus, 1983)

La Psicología científica actual debe seguir investigando sobre qué es aquello que nos motiva y nos lleva a aspirar a objetivos, y puede que la pirámide de Maslow no sea un constructo que permita explicar bien cómo actuamos, pero por lo menos es un primer ladrillo en este tipo de estudios y puede ser utilizado como referencia. Eso sí, hace falta seguir trabajando para generar conceptos concretos que se presten a la investigación científica, más allá de la apelación a ideas vagas que pueden significar cosas diferentes para cada individuo. (Reus, 1983)

Martínez Selva (2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal

o informal, directo o indirecto que recibe. Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo (Soler Sánchez, 2008)

Al presente no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1979; Smith. Kendall y Hullin, 1969).

Se encontraron dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. (Peiró y Prieto, 1996). La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional (Peiró, 1986; Cook et al., 1981).

Por consiguiente a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria. Algunos de los consejos más comunes para aumentar la satisfacción laboral: uno es contratar a las personas adecuadas para cada puesto: si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores. Otro es crear lazos con los trabajadores: sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la filosofía de la empresa, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se

conozcan y que se enriquezcan mutuamente. Se podrá contar con un sistema de incentivos, el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta, además de promover el trabajo en equipo, éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas. (Gómez, 2016)

El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (Roldan, 2017)

En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.

Estas definiciones permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de

accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensión de cambio, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio. (Sáez, 2001)

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y, en casos extremos, por estados de inconformidad, agresividad o tumulto, situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento, etcétera). Así, el clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente. La fundamentación teórica básica sobre clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), quien señala que el comportamiento del participante en el trabajo no depende nada más de sus características personales, sino también de la forma en que cada uno de sus integrantes percibe el clima de la empresa. Guillen y Guil (2000) plantean que la medición se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles, es decir, por el individuo, por un grupo o por la organización; consiste en establecer qué variables y contenidos deben medirse del clima y lograr el equilibrio entre ellos.

Según Cole (2005) el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado

motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una realimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. El clima organizacional repercute en el ambiente laboral y la motivación que los participantes perciben dentro de las organizaciones; estas percepciones dependen de las experiencias y necesidades que cada participante tenga con la empresa; de ahí que el clima organizacional refleje la interacción del personal y la organización. Al estudiar el clima organizacional se puede conocer cómo se percibe el clima laboral, el ambiente, las necesidades y sobre todo lo que les motiva a hacer su trabajo, permitiendo así establecer estrategias que faciliten la orientación del personal hacia los objetivos. Cole (2005)

Por su parte, Murcia (2007) señala que en una unidad microeconómica de producción debe hacerse uso racional, ordenado y equilibrado de los recursos disponibles para lograr resultados técnicos físicos y económicos que permitan el mejoramiento de los niveles de vida del productor y su familia su integración efectiva y real al proceso de desarrollo y la comprensión de la responsabilidad social, acompañada por la promoción de una capacidad empresarial creciente, puesta al servicio de la agricultura. Esto mejoraría el clima organizacional de la empresa, ya que Actuar racionalmente a las adversidades de las organizaciones permite generar un ambiente positivo para la mejora continua y la productividad. La innovación constante será un factor crítico de éxito, si no es que de supervivencia de las organizaciones. Las mayores sumas se destinarán a la creación de productos, servicios, sistemas y procesos en un movimiento imparable rumbo a lo nuevo. La capacitación y el aprendizaje continuo en el sentido más noble del aprendizaje organizacional (learning organization) recibirán cada vez más recursos como estrategia para enfrentarse al desafío del cambio.

Según Puchol (2007) el conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Por otra parte Chiang (2010) menciona que el deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia Y en consecuencia en bajas en la productividad. Una sólida cultura organizacional con la alineación de valores y principios, así como la determinación de una visión compartida, será cada vez más un factor de diferencia competitiva entre las organizaciones.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos con sus factores estructurales; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

Del mismo modo Berman et al (1975), reporta en su investigación, ocho (8) elementos importantes del clima organizacional: (1) disposición al cambio en la cultura total del instituto, (2) capacidad para resolver problemas, (3) apertura para discusiones y críticas acerca de la situación interna de la institución, (4) relaciones y mecanismos que permiten a la institución aprender y crecer a través de éxitos y fracasos, (5) compromiso de todo el personal en la toma de decisiones innovativas, (6) planificación sistemática, (7) liderazgo y (8) posesión de recursos adecuados. También Fincher (1983) y Nash (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para Fincher, el clima organizacional se define como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las practicas organizacionales y los principios operativos.

La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos” (p. 383). Para Nash (1983), es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. En un estudio acerca del clima organizacional y el trabajo, Chruden y Sherman (1999), revelan que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

Mientras que para Edel, R. et al. (2007). el interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Otra consideración importante que cabe resaltar es la propuesta por Fernández y Sánchez (1996) en Edel, R. (2007) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional.

Todas las sociedades, cualquiera sea su evolución cultural, cuentan con algún tipo de medicina. En nuestro territorio, la que preexistió a la llegada del conquistador europeo, todavía se mantiene viva en regiones con tradición indígena como la puna norteña, o en poblaciones rurales. El español trajo a América su medicina occidental, representada tanto por los cirujanos que acompañaban las expediciones militares cuanto por quienes -en buena o dudosa ley- ejercieron luego sus artes curativas por los asentamientos coloniales. Desde 1611 la ciudad-puerto tenía un pequeño hospital, limitado primero a la atención de los militares del presidio; una cédula real de 1745 lo convirtió en Hospital General de Hombres, a cargo de los padres betlemitas y sostenido en parte por la caridad pública. Hasta tan lejos se remonta esta recurrente combinación de finanzas oficiales y beneficencia que muchos hospitales y sus “cooperadoras” reproducen en la actualidad. Hacia 1780 el virrey Vértiz instala en Buenos Aires el Tribunal del Protomedicato, cuyas funciones y facultades permiten considerarlo el primer organismo de salud pública de nuestras tierras. El Protomedicato era un cuerpo técnico encargado de vigilar el ejercicio del arte de curar, el poder ejercer una función de docente, atender a la formación de profesionales. El protomedicato del Río de la Plata fue la institución encargada de la salud pública y de la formación de médicos desde el 17 de agosto de 1780 hasta el 11 de febrero de 1822. También contaba con un tribunal especial para castigar las faltas cometidas por los facultativos y para perseguir a los curanderos. El primer protomédico fue Michael O’Gorman de origen irlandés, que había estudiado en París y Reims y que llegó al Río de la Plata en 1776. Dictó los primeros cursos en 1801. A comienzos del siglo XIX se inicia la creación de hospitales sobre todo en Buenos Aires por su caudal de población. En general, la intervención del Estado en la salud fue impulsada por las epidemias y grandes

catástrofes tanto naturales (sequías, inundaciones y terremotos) como humanas (guerras y revoluciones). En la Argentina los primeros hospitales públicos surgen para atender a ex combatientes de las campañas del desierto emprendidas por Juan Manuel de Rosas.

En poco tiempo hubo una seguidilla fundacional de hospitales, dispensarios, asilos y pequeñas salas de atención, en todo el territorio nacional, orientados a solucionar los problemas de salud de los grupos de bajos recursos económicos. El sistema de salud argentino en la actualidad se caracteriza por una excesiva fragmentación, que se da en primer lugar en tres grandes subsectores, Público, De la seguridad social y Privado. Esta fragmentación se expresa en distintas fuentes de financiamiento, de coberturas, coseguros y copagos aplicados, diferentes regímenes y órganos de control y fiscalización. La fragmentación continúa hacia dentro de cada uno de los subsectores, el subsector público, fragmentado en los niveles Nacional, Provincial y Municipal queda sometido a normativas emanadas de las distintas jurisdicciones. Es importante señalar que la mitad de la población del país no tiene cobertura social y su atención depende exclusivamente del subsector público. El subsector de la seguridad social: implica cuatro universos diferentes: uno es el de obras sociales nacionales (285 en total, con cobertura a una población de once millones) y, entre ellas, una de especiales características: el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (habitualmente conocido como PAMI, siglas de Plan de Atención Médica Integral), que da cobertura a aproximadamente a tres millones de habitantes. Otro es el de las Obras sociales provinciales (una por cada provincia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), que dan cobertura a unos cinco millones de personas. Además de la Obra sociales de las Fuerzas Armadas y de Seguridad, cubriendo aproximadamente ochocientas mil personas y la Obra sociales de las universidades nacionales y de los poderes Legislativo y Judicial, con trescientos veinte mil beneficiarios. El subsector privado, que, en lo que hace a los seguros voluntarios (medicina prepaga), se halla expresado en numerosísimas entidades, con una población cubierta de aproximadamente dos millones ochocientos mil personas. (Galli, et Al, 2019)

La conferencia internacional de Alma Ata, en la capital de la República Socialista Soviética de Kazajstán, impulsó el reconocimiento internacional de que la estrategia de atención primaria de la salud era vital para alcanzar la “Salud para todos en el año 2000” (OMS 1977)

A partir de la declaración de Alma Ata, en 1978, apadrinada por organismos internacionales como la OMS y UNICEF y la participación de más de 100 ministros de salud de todo el mundo, quedó establecido que para llevar a cabo la política de “Salud Para todos en el año 2000” era necesaria una estrategia específica. La Atención Primaria de la Salud (En adelante, APS) conquistó ese lugar

obteniendo un amplio consenso internacional en pos de garantizar el derecho a la salud en forma universal.(Lafit, 2016)

La Atención Primaria de la Salud (APS) es una estrategia que implica un cambio organizacional en los modos de brindar y generar salud pública y colectiva. La atención primaria atraviesa todo el sistema de salud, y es organizadora del sistema de atención. La estrategia de atención primaria de la salud implica colocar a la población en el centro de la escena y alrededor de ella la red de servicios. Para articular por un lado el enfoque de derechos con la atención en salud, es necesario abordar tres niveles de análisis: 1) Nivel macro-social: establece las reglas que inciden en el cumplimiento del derecho a la salud. Tales decisiones se refieren a los derechos al acceso, a la cobertura, al financiamiento. 2) Nivel intermedio: es la implementación de mecanismos operativos para garantizar la participación social, la comunicación e información a la población, la intersectorialidad, entre otros. 3) Nivel micro: es el nivel micro político, donde interacciona el equipo de salud y la población con sus problemáticas. Constituye un importante campo de intervención a los fines de transformar la concepción tradicional con la cual se prestan los servicios de salud, es decir transformar a los usuarios de servicios de salud en sujetos de derecho. Por todo lo dicho entendemos entonces que la democracia real y participativa es siempre una construcción social por y a través de la cual los ciudadanos tenemos el derecho de decidir con autonomía no solo en el instante de votar, sino en cada situación que haga a nuestro derecho a una vida digna. Es parte del trabajo diario con la salud de la población crear las condiciones tanto para que todos puedan decidir acerca de su salud con autonomía, como para que no existan las barreras de acceso a la misma. El sentido de la integralidad puede pensarse desde dos perspectivas: a. La integralidad de la gestión de la salud, que rompe con la fragmentación y segmentación de la atención entre los diferentes niveles. b. La integralidad de la atención y el cuidado, la misma se centra en las personas y no en la enfermedad, lo cual lleva a realizar el trabajo de modo interdisciplinario. Desde esta perspectiva, la integralidad implica una "crítica al reduccionismo, una crítica a la objetivación de los sujetos y tal vez una afirmación de la apertura para el diálogo" (Santos Koerich, M 2009)

El alcance de este compromiso engloba procesos de trabajo y acciones complejas, responsables, articuladas, de carácter interdisciplinario.

Haciendo referencia al ámbito local, la Municipalidad de Rosario entiende que "la política de salud" promueve la construcción de entornos saludables donde las personas se relacionan y participan en ejercicio pleno de su ciudadanía. Es así, que Salud y calidad de vida guardan una estrecha relación con el medio ambiente físico, social, laboral y con los factores socioeconómicos y culturales. De esta manera, la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario viene

impulsando la construcción de una red de servicios basada en la solidaridad, la accesibilidad, la participación comunitaria y la justicia. Dentro de este marco, el proceso de descentralización con la construcción de Centros Municipales de Distritos, asume el compromiso de gestionar y resolver los problemas de la población en el espacio social más cercano a la misma. En este contexto, se ha priorizado la estrategia de Atención Primaria de la Salud como eje ordenador que atraviesa todas las prácticas que constituyen el sistema en red. La APS, es el eslabón inicial de la cadena de atención, donde se resuelven los problemas de menor dificultad tecnológica y se orientan los restantes a los niveles superiores. (Puzzolo, et Al, 2019)

La APS quedó postulada como la principal opción para mejorar la situación de salud de las poblaciones. Los principios básicos a partir de los cuales se puede vislumbrar un sistema de salud coordinado, eficaz e integrado, son: el Derecho a la salud, la Intersectorialidad, la Participación, universalidad, la Integralidad, la Calidad en la atención, la Accesibilidad y la Equidad. Según la declaración de Alma Ata: “La atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. La atención primaria forma parte integrante tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo social y económico global de la comunidad. Representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud, llevando lo más cerca posible la atención de salud al lugar donde residen y trabajan las personas, y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria. La Atención Primaria de la Salud es la asistencia sanitaria esencial, accesible, a un costo que el país y la comunidad puedan soportar, realizada con métodos prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables” (Alma Ata; 1978).

En cuanto a relaciones interpersonales, se entiende por estas, aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí misma, (Moreno y Pérez, 2018) Coincidentemente con Díaz et al (2014), que entiende que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas.

Las relaciones interpersonales como un aspecto básico en la vida del hombre, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino un fin en sí mismo. El hombre por

naturaleza es un ser social que necesita relacionarse y no puede estar aislado de otras personas (Cornejo y Tapia, 2011)

Los recursos materiales, Según Castro (2002) son aquellos medios e instrumentos técnicos y equipamientos que una entidad de voluntariado ambiental necesita para llevar a cabo sus actividades, como vehículos, herramientas, cartografía, bibliografía, guías. Sus Indicadores, La Institución brinda los EPP, La institución provee de insumos necesarios para el trabajo cotidiano. La comunicación, es todo proceso de interacción social de las personas que a través de símbolos y sistemas de mensajes que permite que la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano, esta puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala, las personas en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones (Suárez, 2010).

La distribución de tareas debe ser equitativa con el fin de cumplirlas en un determinado tiempo. Sus indicadores serán muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho o muy satisfecho. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

En cuanto al sexo, en biología, es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos Indicadores, Femenino, Masculino

Con respecto a la edad hace referencia al tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento. "la edad se suele expresar en años", sus indicadores serán de 20 a 29 años, 30 a 39 años, 40 a 49 años y 50 años o más.

Según el cargo, Función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa, "desempeñar un cargo", sus indicadores serán, Administrativo, Enfermero, Farmacéutico, Médico, odontólogo, Psicólogo, Psiquiatra, Trabajador Social (Pérez Porto y Gardey, 2010)

Desde la filosofía la realización personal, es vital para el ser humano ya que es una fuerza interna presente en cada persona y es lo que lo motiva a hallarle sentido a su existencia. Sus indicadores: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho ó muy satisfecho.

La antigüedad en el ámbito laboral es el tiempo de servicio efectivo que un trabajador tiene en su lugar de trabajo, desde su ingreso o vinculación laboral. La antigüedad en el ámbito laboral es el

tiempo de servicio efectivo que un trabajador tiene en su lugar de trabajo, desde su ingreso o vinculación laboral. En la Ley de Contrato de Trabajo este concepto se ve plasmado en el artículo 18 que a continuación se transcribe: Art. 18. — Tiempo de servicio. Cuando se concedan derechos al trabajador en función de su antigüedad, se considerará tiempo de servicio el efectivamente trabajado desde el comienzo de la vinculación, el que corresponda a los sucesivos contratos a plazo que hubieren celebrado las partes y el tiempo de servicio anterior, cuando el trabajador, cesado en el trabajo por cualquier causa, reingrese a las órdenes del mismo empleador. (Rovelli y Sanz 2015). Indicadores, Menor de 1 año, De 1 a 4 años, De 5 a 9 años, ó más de 10 años.

En cuanto a los Centros de Salud, los mismos se encuentran ubicados en el distrito Sudoeste y Sur de la ciudad de Rosario, dependiente de la Dirección de Centros de Salud de la Secretaría de Salud Pública de ese municipio. En los Centro de Salud seleccionado se realizan prácticas de enfermería: vacunación, curaciones, extracción de laboratorio, tratamiento supervisado de tuberculosis; atención médica: control de embarazo, control del niño sano, atención de enfermedades crónicas del niño y del adulto, atención de emergencias, prestaciones de salud sexual y reproductiva, prevención y tratamiento de enfermedades endémicas; psicología: atención clínica; trabajo social: acompañamiento de los procesos de atención, gestiones institucionales; odontología: atención clínica y prevención; y fonoaudiología: prevención y rehabilitación. Los equipos de los Centros de Salud están constituidos por enfermeros, administrativos, médicos (pediatra, clínico y generalista), residentes de medicina general, psicólogos, psiquiatra, fonoaudiólogas, trabajadora social y personal de limpieza. Según las características del área de influencia de los Centros de Salud, se podrían distinguir tres microáreas: La primer microárea incluye una población de clase media baja, de larga residencia en el barrio, que podría incluirse en la categoría de nuevos pobres o sectores medios empobrecidos. Se trata de un área urbanizada con calles pavimentadas, instalaciones cloacales y provisión de agua potable, diferenciándose una zona comercial con gran circulación de tránsito. Casi la totalidad de las personas que habitan esa zona del barrio tienen más de 15 años de residencia allí, y cuentan en su mayoría con cobertura de seguridad social privada. Una segunda microárea está conformada por una parte de la población migrante aborigen de la etnia toba de la zona del Chaco y norte de Santa Fe. Esta zona no está urbanizada, ni cuenta con los servicios básicos como sistema cloacal. El suministro de agua es a través de canillas públicas con prolongaciones de mangueras para cada casilla. Las familias viven en condiciones de extrema pobreza y habitan en casillas de chapa o cartón, con piso de tierra. Esta población se sustenta del reciclaje de basuras y del mendigues. Las familias que no cuentan con un trabajo formal pero perciben un subsidio estatal por hijo/a. La tercer microárea está formada por un asentamiento irregular de casillas, cuya población está conformada en gran parte por migrantes de provincias

del norte del país (Chaco, Tucumán, y Corrientes), y del Paraguay. Esta población se sustenta mediante el reciclaje de basura, changas esporádicas de albañilería. (Vidal, 2019)

Material y métodos

El abordaje metodológico que se utilizará en éste proyecto de investigación será un enfoque cuantitativo. Este paradigma es el más usado en las ciencias exactas o naturales; según expone Sampieri (2014), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Este tipo de abordaje es un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio.

El tipo de estudio será observacional, las variables serán estudiadas tal y como se presentan en la realidad, sin manipulación por parte del investigador. Descriptivo, ya que se indagará la incidencia de las variables en la población. Estos son estudios puramente narrativos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En cuanto al momento de recolección de datos, será prospectivo, ya que la información se registrará a medida que vayan ocurriendo los fenómenos o hechos.

Y de corte transversal, debido a que la recolección de los datos se dará en un solo momento, en un tiempo único, es decir, la aplicación del instrumento se realizará por única vez. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Liu, 2008) (Tucker, 2004)

Sitio y contexto

Los sitios de estudio para el presente proyecto de investigación serán 6 centros de salud públicos de la ciudad de Rosario, que pertenecen a la red municipal, ubicados en la zona sudoeste de dicha ciudad. La selección está dada por la aplicación de la guía de convalidación de sitio, primer control de validez interna. (Ver Anexo I). Dicha convalidación se realizó en los centros de salud ubicados en la zona sudoeste de la ciudad reuniendo las siguientes características: todos contaban con equipo interdisciplinario compuesto por médicos clínicos, médicos generalistas, enfermeros, farmacéuticos, médicos pediatras, psicólogos, psiquiatras, odontólogos, trabajador social, fonoaudiología y administrativo.

En función de los datos obtenidos en el estudio exploratorio (ver anexo III) y considerando los criterios de elegibilidad, donde se encontraron presentes las variables de estudio seleccionadas y las unidades de análisis necesarias, se asume que los mismos reúnen las características necesarias para llevarlo a cabo el estudio, obteniendo la autorización correspondiente de cada efector.

Las precauciones que se deberán tener en cuenta para garantizar la validez interna del estudio son las amenazas, la guía de convalidación, para garantizar la validez interna, a la que hace referencia al “grado en que es posible inferir que la/las variables independientes en realidad influyen en la variable dependiente y que la relación no es espuria” (Polit y Hungler, 2000:220).

Al considerar la validez interna del sitio o contexto se considerarán como controles de la misma: La historia donde los eventos o acontecimientos externos que suceden durante el experimento e influyen solamente a algunos de los participantes. Para prevenir diferencias en los datos obtenidos, el investigador debe asegurarse de que los participantes experimenten los mismos eventos. La maduración de los participantes pueden cambiar o madurar durante el experimento y esto puede afectar los resultados, la selección de los participantes que maduren o cambien de manera similar. La inestabilidad del ambiente experimental, se debe lograr que las condiciones del ambiente o entorno sean iguales para todos participantes.

Población y Muestra

En cuanto a las unidades de análisis, las mismas están conformadas por cada uno de los sujetos que conforman los equipos de salud de los centros de atención primaria seleccionados que corresponden al nivel Municipal de la ciudad de Rosario.

Se tomará a la totalidad de la población de los 6 centros de salud, siendo un total aproximado de 120 trabajadores.

En este caso, se llevará a cabo como segundo control de validez interna, necesario para determinar algunas características para las unidades de análisis, los siguientes criterios de inclusión/exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Ambos sexos
- Antigüedad mayor a 6 meses en el servicio

Criterios de Exclusión:

- Personal que se encuentra cubriendo en forma eventual en el centro de Salud
- Personal que realice pasantías, como ejemplo los pasantes de farmacia
- Personal que se encuentre realizando una residencia
- Personal a cargo de la jefatura de los centros de salud

Con respecto a la validez externa los resultados de esta investigación solo podrán generalizarse a la población en estudio.

Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

Operacionalización de las variables.

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una institución o empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí.

Tipo: cualitativa

Función: independiente

Complejidad: compleja

Escala de medición: ordinal

Dimensión 1: Motivación

Indicadores:

Seguridad

Compensación

Oportunidad de desarrollo

Trato recibido de los superiores

Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Indicadores:

Con sus pares

Con sus compañeros

Con el jefe de centro

Con el coordinador de centro de salud

Dimensión 3: Recursos de materiales

Indicadores:

La Institución brinda los EPP

La institución provee de insumos necesarios para el trabajo cotidiano.

La institución le brinda comodidad en su área de trabajo

Cuenta con los mobiliarios correspondientes para realizar sus actividades

Dimensión 4: comunicación

Indicadores:

Considera que existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo

Crees que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta

Crees que tus compañeros están integrados y se coordina para la solución de tareas

Crees que la comunicación es abierta entre tus compañeros

Consideras que hay confianza entre tus compañeros

Dimensión 5: distribución de trabajo/tareas

Indicadores:

Se siente cansado y /o fatigado al realizar sus tareas

Siente que está realizando un mayor esfuerzo para cumplir con sus tareas diarias

Realiza varias tareas y / o actividades en forma simultaneas

Cree que se está desvirtuando su función en algunos momentos su trabajo

Considera que su rendimiento laboral ya no es el mismo desde que ingreso al centro de salud

Variable 2: Grado de Satisfacción Laboral

Definición conceptual: un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Tipo: cualitativa

Función: dependiente

Complejidad: compleja

Escala de medición: ordinal

Dimensión 1: Satisfacción con supervisión y participación en la organización

Indicadores:

- El apoyo que recibe de sus superiores

- Su participación en las decisiones en su trabajo
- Su participación en las decisiones del equipo de trabajo del centro de Salud

Dimensión 2: Satisfacción en el ambiente de trabajo

- Los permisos que pude obtener por razones de necesidad personal
- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
- Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.

Dimensión 3: Satisfacción intrínseca del trabajo

- El ritmo de trabajo al que está inmerso.
- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
- Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.

Dimensión 4: Satisfacción con la remuneración

- El salario que usted recibe.
- La remuneración por antigüedad que recibe.
- La remuneración de las horas extras.

Dimensión 5: Satisfacción con las relaciones interpersonales

- Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
- Las relaciones interpersonales con sus superiores.
- Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.

Variable 3: Nivel de formación

Definición conceptual: Estudios alcanzados que constan en certificados otorgados por las entidades formadoras.

Tipo: cualitativa

Función: independiente

Complejidad: simple

Escala de medición: nominal

Indicadores:

- Grado
- Posgrado
- Terciario

Variable 4: Edad

Definición conceptual: Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento. "la edad se suele expresar en años"

Tipo: cuantitativa continua

Función: independiente

Complejidad: simple

Escala de medición: razón

Indicador: según lo que refiere el encuestado

Variable 5: Sexo

Definición operacional: En biología, el sexo es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos

Tipo: cualitativa

Función: independiente

Complejidad: simple

Escala de medición: nominal

Indicador:

-Femenino

-Masculino

La recolección de datos de este proyecto de investigación se realizará mediante la técnica de encuesta, utilizando como instrumentos dos cuestionarios auto administrados (Anexo II). Se le entregará a cada unidad de análisis, para que éste por escrito consigne por sí mismo las respuestas.

Para la variable grado de satisfacción laboral, la técnica que se utilizará para la recolección de datos será una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario auto administrado, con la finalidad de obtener información válida y confiable de la variable en estudio a través de los equipos de los centros de salud. Los datos para medir satisfacción laboral serán obtenidos por medio de un instrumento S4/82 diseñado por los autores J.L Meliá y J.M Peiró (1998) y adaptado de acuerdo al interés de ésta investigación. Es un cuestionario que indaga sobre aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Consta de 5 dimensiones con un total de 15 ítems, y opciones de respuestas tipo Likert de 5 puntos: (muy satisfecho:5, algo satisfecho:4 ,

indiferente:3 , algo insatisfecho:2, muy insatisfecho:1). El mismo se aplicará en los centros de salud seleccionados, a cada unidad de análisis.

Para la variable clima organizacional se utilizará la técnica de recolección de datos encuesta y como instrumento un cuestionario auto administrado. Se tomó el modelo de medición de escala de los autores Daniel j. koys y Thomas a. Decottis (1991); en su versión adaptada y validada por Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2008). El instrumento consta de 21 preguntas divididas en 5 dimensiones: motivación, relaciones interpersonales, recursos materiales, comunicación y distribución de trabajo /tareas, con opciones de respuestas tipo Likert de cinco puntos: (muy de acuerdo: 5, de acuerdo: 4, no estoy seguro: 3, en desacuerdo: 2, totalmente en desacuerdo: 1).

Los instrumentos serán entregados en mano a cada uno de los integrantes de cada equipo de salud en las reuniones de equipo, cada uno de ellos cuentan con un día y un horario determinado, se les dejará una urna en la sala de reuniones para cuando hayan respondido el cuestionario lo puedan depositar. Para retirarlos se programará a la semana siguiente en el mismo día y horario de la reunión semanal, para cerciorar que hayan podido completar la totalidad del personal de los equipos de salud.

Las ventajas que proporciona el uso de instrumentos de medida ya validados y utilizados por otros investigadores son en primer lugar, un ahorro de tiempo y de dinero. En segundo lugar, el uso de instrumentos idénticos en distintas poblaciones va a permitir comparar los resultados obtenidos en cada una de ellas, en tercer lugar son de fácil lectura y comprensión, brinda practicidad a la hora de analizar los datos. Las dos grandes cualidades que deben tener los instrumentos de elaboración propia son: Confiabilidad (capacidad del instrumento para arrojar los datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer, o sea, la exactitud de la medición, así como la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos) y validez (entendida como el grado en que un instrumento logra medir lo que se pretende medir). Estas dos cualidades son fundamentales para lograr la confiabilidad del instrumento.

La inestabilidad del instrumento, poca o nula confiabilidad del mismo. Elaborar un instrumento estable y confiable. La administración de pruebas es la aplicación de una prueba o instrumento de medición antes del experimento influya las respuestas de los individuos cuando se vuelve a administrar la prueba después del experimento (por ejemplo, recuerden sus respuestas). Tener pruebas equivalentes y confiables, pero que no sean las mismas y que los grupos que se comparen sean equiparables.

Dichos instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto. La misma se aplicó en seis personas que cumplieran con los criterios de inclusión/exclusión establecidos en este proyecto de investigación, cabe aclarar que ninguno de ellos formará parte de la población definitiva seleccionada para el presente estudio. Dicha actividad se realizó el jueves 4 de noviembre del 2021. El objetivo de esta prueba fue verificar la comprensión, claridad y correcta formulación de cada una de las preguntas o ítems contenidos en cada uno de los cuestionarios que medirán las dos variables en estudio (ver anexo IV)

Los principios bioéticos a tener en cuenta son el Principio de Beneficencia donde los sujetos que forman la población en estudio no serán expuestos a daños físicos ni psicológicos, se evitará infringir daño. El Principio de Confidencialidad se tendrá en cuenta durante todo el desarrollo de la investigación, a los fines de asegurar a cada uno de los que participen, los datos recabados serán utilizados solo con fines meramente académicos y no se divulgará información personal. El Principio de Respeto a la dignidad humana es el que los sujetos tienen derecho a decidir en forma voluntaria si participan o no en el estudio, en el momento que quieren abandonar la investigación y a rehusarse a dar información cuando considere que se invade su privacidad. No se emitirá ningún juicio de valor. Además se elaborará un consentimiento informado para quienes participen de las encuestas. Y el Principio de Justicia es que a la hora de seleccionar la población, se tendrá en cuenta este principio para formar parte de esta investigación e incluir a todos los integrantes de los centros de salud que reúnan los criterios de inclusión con un trato de respeto.

Personal a cargo de la recolección de datos

El personal a cargo de la recolección de datos para el proyecto de investigación será la investigadora y un colaborador referente de cada uno de los centros de salud seleccionados. Los mismos recibirán una capacitación previa una semana antes de comenzar dicha tarea, para que conozcan sobre el objetivo del estudio, el protocolo y los instrumentos que se utilizarán. La importancia de que todos reciban toda la información necesaria y pertinente sobre el estudio radica como cuarto control de validez interna del estudio (adiestramiento de los colaboradores).

Plan de análisis

El tipo de análisis que se realizará es univariado, en el cual cada variable estudiada se describirá por separado mostrando su comportamiento en forma individual, buscando describir y representar

las características propias de las mismas. La estadística que se aplicará será descriptiva, presentando los resultados en gráficos para simplificar o describirlos, simplemente será una descripción cuantitativa, utilizando las medidas de tendencia central, ya que estas brindan las representaciones cuantitativas de los datos obtenidos en la población, que a través de cálculos y análisis de variabilidad posibilitara obtener procesos de mayor optimización, resumiendo en un único valor el conjunto de los datos recabados.

Se realizará el agrupamiento de los datos obtenidos por variable seleccionada y sus correspondientes dimensiones (tabulación). El proceso de tabulación se codificará en PC mediante la utilización del software estadístico informático SPSS, para esto se solicitará colaboración de un licenciado en estadística y se establecerá un índice para medir cada variable en particular. Luego se aplicará estadística descriptiva.

Para la variable clima organizacional, se utilizará la escala de medición ordinal. A cada opción de respuesta de los indicadores se le estipulará un valor numérico, es decir, se codificará con el fin de medir las variables en estudio, los valores pueden llegar a 110 puntos lo que significa que se encuentra muy de acuerdo ó llegar a un mínimo de puntaje de 22 que se encontraría en total desacuerdo. Estos se distribuyen en 5 dimensiones que son:

Dimensión 1: Motivación (4)

Dimensión 2: Relaciones interpersonales (3)

Dimensión 3. Recursos de materiales (3)

Dimensión 4: Comunicación (5)

Dimensión 5: Distribución de trabajo/tareas (5)

Reconstrucción de la variable clima organizacional

Escala:

Muy de acuerdo (clima favorable): + de 79 puntos

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (clima medianamente favorable): 51 a 78 puntos

Totalmente en desacuerdo (clima desfavorable): 22 a 50 puntos

Y la variable grado de satisfacción laboral se mide en una escala ordinal. A cada opción de respuesta se le otorga un valor numérico con el fin de poder medir la variable en estudio, el valor pueden llegar a un máximo de 75 y un mínimo de 15 puntos. Estos se distribuyen en 5 dimensiones que son:

Dimensión 1: Satisfacción con supervisión y participación en la organización (3)

Dimensión 2: Satisfacción en el ambiente de trabajo (3)

Dimensión 3: Satisfacción intrínseca de trabajo (3)

Dimensión 4: Satisfacción con la remuneración (3)

Dimensión 5: Satisfacción con las relaciones interpersonales (3)

Reconstrucción de la variable grado de satisfacción laboral

Escala:

Grado de satisfacción alto: + 67 puntos

Grado de satisfacción medio: 41-66 puntos

Grado de satisfacción bajo: 15- 40 puntos

Para la variable independiente nivel de formación, la escala de medición será nominal, siendo de tres las opciones, grado, post grado y terciario. Se utilizará como medida de tendencia central la frecuencia para determinar en cifras absolutas el promedio de cada uno de los ítems. Los resultados se representarán en gráficos de torta.

Para la variable independiente edad, la escala de medición será de razón, la medida a utilizar será la media aritmética, obteniendo de esa forma, el promedio de edad. La forma de representación también será a través de grafico circular.

Para la variable independiente sexo, la escala de medición será nominal, siendo. Se utilizará la media aritmética para determinar en cifras absolutas el promedio entre masculino y femenino. También se obtendrá el porcentaje para ver cuál es la mayor o menor cantidad entre ambas. Los datos se representaran en gráficos de barras simples.

Plan de trabajo y cronograma.

A través del siguiente Cronograma de actividades se detallarán los tiempos de cada etapa y fases del proceso de la investigación.

Actividades	Meses							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago
Recolección de los datos								
Tabulación de los datos								
Análisis e interpretación de datos								
Definición de conclusiones								
Redacción del informe final								

Bibliografía.

Adauta, S. J. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General. Revista Cubana Salud Publica. 44 (4) Oct-Dec 2018

Alma Ata Declaración. (6-12 de septiembre de 1978) Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Alma-Ata, URSS.. Disponible en: http://www1.paho.org/spanish/dd/pin/alma-ata_declaracion.htm .

Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Ciencia & trabajo, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

Boeree, George. (2003). Teorías de la personalidad, de Abraham Maslow. Traducción: Rafael Gautier.

Camino Roca, J.L. (2013). Los Orígenes de la Psicología Humanista: el Análisis Transaccional en psicoterapia y educación. Madrid: CCS.

Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill. [El_Sistema_de_Salud_en_Argentina.pdf](#)

Cra. Patricia Beatriz Rovelli Cra. Noemí Alba Sanz Cátedra: Actuación Laboral La Plata, diciembre de 2015

Díaz A. (2000) La dimensión socio-cultural y su relación con los patrones de utilización. Publicación científica de la Secretaría de Salud Pública Municipal. Trabajo de investigación. Volumen III nº 1 y 2. Rosario.

Dirección de Proyectos. Ministerio de Salud. Provincia de Santa Fe. Apuntes para la discusión sobre las reformulaciones en la Carrera de Enfermería del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe. Mimeo,2008

Fincher, C. (1983). The Assessment of Institutional Productivity. The Journal of the Association for Institutional. Research. Vol 19, Nro 3, 381-384.

Garcia, D. (Julio de 2010). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales, 1-12. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2011. Actualizado: 2014.

Lafit Jimena. Cátedra Medicina Social. 2016. FTS.UNLP

Mahmoud A. Wahba, Lawrence G. Bridwell. (2004). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. Baruch College, The City University of New York USA.

Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, & Nieves Quintero, Jorge. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

Martínez Selva J.M (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación.

Maslow, A. H. (1982). *La Personalidad Creadora*. Barcelona: Kairós.


Mauricio Araya Salgado, A. I.-G. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Vol. 25 Núm. 2 .

Montoya Cáceres, P. [. (2017). Satisfacción laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal de Chilena.

Moreno, S. y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. 10.21615/cesder.9.1.2 [Links]

Murcia, H.H. (2007). Creatividad empresarial para la educación agropecuaria.

OMS (1978) Declaración de Alma Ata.

Paula Nicole Roldán, 31 de julio, 2017
Trabajo. Economipedia.com Publicado por Dra. Amelia Dorta Q. en lunes, enero 07, 2013  Etiquetas: CLIMA ORGANIZACIONAL

Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Ediciones Díaz de Santos S.A. Buenos Aires.

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Puzzolo, J., Amarilla, D. I., Colautti, M., Moreno, M. J., De Paepe, P., Vargas Lorenzo, I., & Vazquez Navarrete, M. L. (2019). Coordinación de la atención entre niveles y sus factores asociados en dos subredes de la Red Municipal de Salud de la ciudad de Rosario, Argentina. *Revista De Salud Pública*, 23(1), 26-40. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n1.21276>

Santos Koerich, M., Stein Backes, D., Macêdo de Sousa, F. y Erdmann, A. 2009. La emergencia de la integralidad e interdisciplinaridad en el sistema de cuidado en salud. *Enfermería Global*. 8, 3 (oct. 2009). DOI:<https://doi.org/10.6018/eglobal.8.3.75291>.

Soler Sánchez M.I. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [tesis]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social; 2008

Suárez, R. (2010). Cuestionario satisfacción laboral. Quito.

Victoria Bembibre | Sitio: Definición ABC | Título: Laboral | Fecha: Dic. 2008 | URL: <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

Vidal, Matías URI: <http://hdl.handle.net/2133/16689> Fecha: 2019-09-17

Zuluaga, M. (2001). Clima Organizacional. Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANEXOS

Anexo I

Guía de Convalidación de Sitio

¿Los coordinadores de los centros de Salud autorizan la recolección de datos para la investigación?

Si

No

¿Los jefes de Centro de salud autorizan la recolección de datos para la investigación?

Si

No

¿Coinciden los días y horarios de las reuniones de equipo de los centro de salud?

Si

No

¿Cuál es el total de los equipos?

.....

¿Cuál es el total de mujeres y de hombres?

Mujeres.....

Hombres.....

¿Cuál es la antigüedad de cada uno de los integrantes de los equipos?

Más de 6 meses

Más de 1 año

Más de 5 años

Más de 10 años

¿Tienen la misma organización los diferentes equipos de los centros de salud?

Si

No

¿Tienen turno fijo?

Si

No

¿Cuentan con reuniones de equipo semanales?

Si

No

¿Conocen todos cual es el objetivo de trabajo en atención primaria?

Si

No

¿ Poseen doble empleo?

Si

No

¿Se proporciona actualizaciones a los equipos de salud?

Si

No

¿Con respecto a las condiciones laborales que ofrecen las instituciones:

¿El mobiliario es de utilidad, posee de espacios adecuados para el funcionamiento de las actividades?

Si

No

¿Con respecto a la iluminación, posee luz natural en todos los espacios de los centros de salud?

Si

No

¿Con respecto a la ventilación, poseen todos los centros de salud circulación cruzada de aire?

Si

No

¿Con respecto a los insumos diarios, cuentan con ellos?

Si

No



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
Universidad Nacional de Rosario

— Quien suscribe, Esp. Rosana Nores, Profesora a cargo de la titularidad de la Actividad Académica Tesina de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Cs. Médicas de la Universidad Nacional de Rosario, certifica que ANALÍA MARICEL LETTO es estudiante de la carrera Licenciatura en Enfermería.

El/la mismo/a deberá relevar datos de la Institución de Salud con el objeto de concretar su proyecto de finalización de la carrera de grado.

La identidad de la institución no será divulgada, en dicho proyecto, los datos solicitados sólo contribuirán a la planificación de los aspectos metodológicos requeridos, en esta actividad académica.

Esperamos contar con su valiosa participación, en la formación de nuevos profesionales.
Saluda a Ud. muy atentamente.

P/D: A pedido del interesado, se expide la presente constancia en la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, a los 27 de Octubre 2021

Nores, Rosana

Santa Fe 3100
Rosario s2000ktr
Tel. 341 4804558 Fax
341 4804569
www.fmedic.unr.edu.ar

Ps. SILVINA ALFONSO
Jefa CS San M. Champagnat
DCS SSP MR



capturada en moto g⁺ plus
Analía ✨



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
Universidad Nacional de Rosario

-----Quien suscribe, Esp. Rosana Nores, Profesora a cargo de la titularidad de la Actividad Académica Tesina de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Cs. Médicas de la Universidad Nacional de Rosario, certifica que ANAIA MARICEL LERO es estudiante de la carrera Licenciatura en Enfermería.

El/la mismo/a deberá relevar datos de la Institución de Salud con el objeto de concretar su proyecto de finalización de la carrera de grado.

La identidad de la institución no será divulgada, en dicho proyecto, los datos solicitados sólo contribuirán a la planificación de los aspectos metodológicos requeridos, en esta actividad académica.

Esperamos contar con su valiosa participación, en la formación de nuevos profesionales.

Saluda a Ud. muy atentamente.

P/D: A pedido del interesado, se expide la presente constancia en la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, a los 28 de Octubre 2021

Nores, Rosana

Santa Fe 3100
Rosario s2000ktr
Tel. 341 4804558 Fax
341 4804569
www.fmedic.unr.edu.ar

Psic. VERÓNICA SADER
Coordinadora de Distrito Sudeste
DCS SSP MR



capturada en moto g plus
Analía ✨

Anexo II

CUESTIONARIO DE GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Instrucciones: a continuación se le presenta un conjunto de preguntas sobre aspectos personales y su satisfacción en el trabajo. Marque con una cruz (x) la respuesta correcta.

Aspectos personales:

A- ¿Cuál es su nivel de formación actual?

Terciario
Grado
Posgrado

B- **Sexo:**

Femenino

Masculino

C: ¿Cuál es su edad actual:

Satisfacción en el trabajo

Marque con una X la opción que considere apropiada, teniendo en cuenta que: MS: muy satisfecho, AS: algo satisfecho, I: indiferente, AI: algo insatisfecho y MI: muy insatisfecho.

Items	MS	AS	I	AI	MI
1. Recibe el apoyo de sus superiores, ¿cómo lo percibe?					
2. Su participación en las decisiones de su área de trabajo ¿cómo lo siente?					

3. Su participación en las decisiones del equipo de trabajo del centro de Salud ¿cómo lo percibe?					
4. Los permisos que obtiene por razones de necesidad personal ¿cómo los distingue?					
5. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, ¿cómo lo señala?					
6. Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza, ¿cómo lo señala?					
7. El ritmo de trabajo al que está inmerso, ¿Cómo lo señala?					
8. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución ¿Cómo las distingue?					
9. Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe ¿cómo lo señala?					
10. El salario que usted recibe, ¿cómo lo distingue?					
11. La remuneración que percibe por antigüedad, ¿cómo lo distingue?					
12. La remuneración de las horas extras, ¿cómo las distingue?					

13. Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. ¿cómo las señalas?					
14. Las relaciones interpersonales con sus superiores. ¿Cómo las señala?					
15. Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo. ¿cómo las percibe?					

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del clima organizacional y así obtener información relevante de la organización, por tal motivo se solicita leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES

Totalmente en desacuerdo 1

En desacuerdo 2

No estoy de acuerdo 3

De acuerdo 4

Muy de acuerdo 5

Nº	Items	1	2	3	4	5
1	¿Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo?					
2	¿Mi jefe/a cumple con los compromisos que adquiere conmigo?					
3	¿A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente?					
4	¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe y coordinadores?					
5	¿Se ayudan los unos a los otros dentro del equipo de salud?					
6	¿Se llevan bien dentro del equipo de salud?					
7	¿Mi jefe/a es una persona con quien se puede hablar abiertamente?					
8	¿La coordinadora es una persona con quién se puede hablar todo tipo de problemática?					

9	¿La Institución brinda los EPP?					
10	¿La institución provee de insumos necesarios para el trabajo cotidiano?					
11	¿La institución le brinda comodidad en su área de trabajo?					
12	¿Cuenta con los mobiliarios correspondientes para realizar sus actividades?					
13	¿Considera que existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo?					
14	¿Crees que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta?					
15	¿Crees que tus compañeros están integrados y se coordina para la solución de tareas?					
16	¿Crees que la comunicación es abierta entre tus compañeros?					
17	¿Consideras que hay confianza entre tus compañeros?					
18	¿Se siente cansado y /o fatigado al realizar sus tareas?					
19	¿Siente que está realizando un mayor esfuerzo para cumplir con sus tareas diarias?					
20	¿Realiza varias tareas y / o actividades en forma simultaneas?					

21	¿Cree que se está desvirtuando su función en algunos momentos su trabajo?					
22	¿Considera que su rendimiento laboral ya no es el mismo desde que ingreso al centro de salud?					

Anexo II

Consentimiento Informado

Acta de Consentimiento Informado.

Yo.....acepto participar, de forma voluntaria y anónima, en el estudio del proyecto de investigación “Grado de satisfacción laboral y clima organizacional de los equipos de algunos de los centros de Salud del área de Atención Primaria de la ciudad de Rosario”, dirigido por la Profesional de Enfermería Letto, Analía Maricel, cursante de la cátedra de Tesina, de la carrera Licenciatura en Enfermería, de la Universidad Nacional de Rosario.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio, habiendo satisfecho mis dudas respecto a esta investigación. Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna. Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Declaro saber que la información que se obtenga será analizada por el investigador responsable y será utilizada sólo para este estudio. Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Firma... ..

Fecha.....

Anexo III

Resultados del estudio exploratorio

El relevamiento de los datos se realizó en el mes de octubre del 2021 en los diferentes Centros de Salud de atención primaria de la ciudad de Rosario. Se solicitó la autorización de cada uno de ellos para el desarrollo del proyecto de investigación los cuales fueron otorgados por los jefes y la coordinadora de área.

Los equipos de los Centros de Salud están constituido por enfermeros, administrativos, médicos (pediatra, clínico y generalistas), residentes de medicina general, psicólogos, psiquiatra, fonoaudiólogas, odontólogos, trabajadora social y personal de limpieza. Todos tienen reunión de equipos semanal donde en algunos de ellos coinciden el día. El 80% del personal es femenino, con una antigüedad que está en menos de 1 año ó que rondan en más de 8 años. La organización de los equipos son muy similares, donde cuentan con un triage al ingreso de cada institución y de ahí se direcciona a los pacientes dentro de cada lugar. Los único que cuentan con horarios fijo son los administrativos y el personal de enfermería, el resto del equipo de cada centro tienen horario rotativo. Todos tienen conocimiento de cuál es el objetivo del trabajo en atención primaria, en un pequeño porcentaje cuentan con doble empleo. En los últimos años recibieron actualizaciones periódicas, de los centros seleccionados uno solo cuenta con mobiliario en el exterior del centro que es utilizado para la atención de pacientes febriles.

Se realizan múltiples atenciones diarias, de todas las disciplinas, con un aumento de las prestaciones en los últimos meses debido a la llegada de las vacunas para el Covid 19, dirigidas a la población de 3 años en adelante.

Anexo IV

Resultados del estudio exploratorio

Se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos en seis personas que cumplían con los criterios de inclusión/exclusión establecidos en este proyecto de investigación, cabe aclarar que ninguno de ellos formará parte de la población definitiva seleccionada para el presente estudio. Dicha actividad se realizó el jueves 4 de noviembre del 2021.

El objetivo de esta prueba fue verificar la comprensión, claridad y correcta formulación de cada una de las preguntas o ítems contenidos en cada uno de los cuestionarios que medirán las dos variables en estudio.

Primeramente, se informó a los participantes que ellos no formarán parte de la población definitiva de la investigación, para evitar que se produzcan sesgos. Los participantes comprendieron ambos instrumentos sin dificultad y lo completaron en un período de tiempo aproximado de 30 minutos.