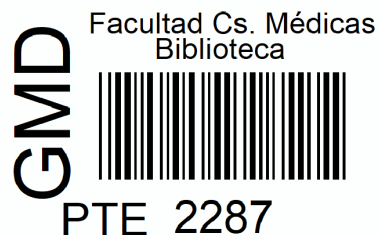


Universidad Nacional de Rosario
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela de Enfermería



El Clima Organizacional, según Antigüedad en el servicio y Nivel de Formación del Personal de Enfermería Relacionado con la Satisfacción Laboral en un Hospital Público de Rosario

González, Carolina

DNI Nº 29777080

Directora de tesis: Lic. Gómez, Carina

Docentes: Prof. Esp. Nores, Rosana Inés

Lic. Pérez, Luciana

Rosario, 26 de Noviembre del 2021

Protocolo de investigación para regularizar la actividad académica Tesina

Resumen

El personal de enfermería con el que cuentan los hospitales públicos de Rosario, interactúa en un clima organizacional donde existen variables que afectan su comportamiento, influyendo positivamente o negativamente en su nivel de tolerancia, respecto a los comportamientos de las personas de su entorno o en su desempeño, provocando que afecte su nivel de satisfacción.

El objetivo de este trabajo, es analizar cómo influye el clima organizacional según antigüedad en el servicio y nivel de formación del personal de enfermería relacionado con la satisfacción laboral en los servicios de clínica médica, maternidad y guardia de un hospital público de Rosario durante agosto del 2022.

Para lo cual, se recurrió a un tipo de estudio de abordaje metodológico cuantitativo, ya que se analizarán datos numéricos, a través de una medición estadística. Tendrá un alcance y análisis de los resultados de tipo descriptivo, mostrando la relación de las variables clima organizacional, antigüedad en el servicio, nivel de formación y satisfacción laboral. Este estudio también se caracterizará por ser transversal, y no experimental. Respecto a la población, se considerará su totalidad, siendo la misma de 58 enfermeros pertenecientes a un hospital público de la ciudad de Rosario. La técnica que se llevará a cabo será la de la realización de encuestas, utilizándose como instrumentos dos cuestionarios tipo Likert, validados por el Mg. Córdova Sotomayor. Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva, representación en gráficos de barras, tablas de simple entrada, gráficos de torta y análisis multivariado.

Palabras Claves

Clima Organizacional – Satisfacción Laboral – Antigüedad Laboral – Nivel de Formación – Personal de Enfermería

Índice General

Resumen y Palabras Clave	2
Introducción	4
Estado Actual de Conocimiento o Estado del Arte	6
Planteamiento del Problema en Estudio	10
Hipótesis y Objetivos	11
Marco Teórico	12
Material y Métodos	34
Tipo de Estudio o Diseño	34
Sitio o Contexto de la Investigación	34
Población y Muestra	35
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	35
Personal a Cargo de la Recolección de Datos	42
Plan de Análisis	43
Plan de Trabajo y Cronograma	47
Bibliografía	48
Anexos	53
I. Guía de Estudio Exploratorio de los Sitios	53
II. Instrumento de Recolección de Datos	55
III. Resultados del Estudio Exploratorio	63
IV. Resultados de la Prueba Piloto del Instrumento	66

Introducción

El comportamiento humano es complejo y dinámico, por lo que requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del clima organizacional, dentro de una organización.

Tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, son dos variables que permiten realizar distintos análisis dentro de las instituciones, de manera de poder conocer las apreciaciones individuales y grupales que interactúan en dichas instituciones. Estas apreciaciones pueden desencadenar en situaciones positivas para la organización o pueden llevar a situaciones de estrés e inconformidad por parte del personal. Por lo tanto el análisis y comprensión de estas variables, deben ser unas de las prioridades de toda institución cuya finalidad es la búsqueda de una mejora continua tanto de sus procesos como de sus resultados.

El clima organizacional y la satisfacción laboral, son motivo de estudio que despiertan el interés del personal de enfermería, como así también el de las instituciones hospitalarias públicas y privadas en busca de una eficiencia que debe ser estudiada, para comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos, teniendo en cuenta además, otro tipo de factores que pueden ocasionar algún tipo de influencia, como pueden llegar a ser la antigüedad en los servicios y el nivel de formación que posean.

El clima organizacional, se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, que ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros, mientras que la satisfacción laboral, está relacionada a las sensaciones que experimenta el individuo en su lugar de trabajo. Los trabajadores necesitan sentir que sus aportaciones son importantes dentro del trabajo, sentirse reconocidos y útiles, y dependerá en gran medida del equilibrio entre estas dos variables, para sentirse cómodos en su lugar de trabajo.

Existen líderes institucionales que no comprenden la importancia de estas premisas y creen que su papel es dirigir a sus subordinados hacia un objetivo definido desde la parte alta del organigrama, que para eso son los que saben, motivo por el cual no desarrollan políticas organizacionales que provoquen impacto positivo tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral.

El clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, sin embargo hace muchos años que no existe preocupación suficiente y coherente respecto a la puesta en práctica de políticas organizacionales de cara a lograr y conservar un tipo de clima organizacional propicio para el correcto cumplimiento de los objetivos de la organización, sin perder de vista los intereses de los colaboradores. (Labajos Saldaña, Perú-2017)

Los profesionales del área de la salud necesitan de un ambiente laboral satisfactorio a fin de desarrollar con calidad su trabajo, sin embargo, no siempre es una situación fácil de lograr y muchas veces se observan

ambientes estresantes, debido a los incidentes que se presentan en el día a día y a la forma de reaccionar de cada uno de los trabajadores frente a las diversas situaciones que deben enfrentar.

Dentro de las situaciones que se pueden identificar aparecen el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación, las cuales traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar del personal de enfermería. Estos profesionales son quienes despliegan sus esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal como laboral del personal de enfermería, repercutiendo indirectamente en la calidad de atención hacia los pacientes. (Rodas Paredes, 2018).

Considerando la temática desde la perspectiva de la globalización, ésta trae consigo reformas y cambios que aunados a los avances tecnológicos tienen impacto en las entidades de salud en lo referente a sus recursos humanos. Esta situación acrecienta la competencia, provocando cambios en las estrategias de formación y desarrollo de capacidades a través de acciones directivas dirigidas a la motivación y liderazgo eficiente, proporcionando avances en materia de clima organizacional y satisfacción laboral, orientados a mejorar la productividad, lograr los objetivos, trabajar con calidad y mejorar la rentabilidad, ante las continuas presiones de atención a las que se enfrenta el personal de enfermería, como los son los turnos mal programados, el exceso de horas de trabajo, la falta de recursos, una deficiente ergonomía laboral y un estrés permanente. Estos motivos afectan la actitud y conducta del personal de enfermería más propenso a esos problemas por su cercanía de trato al paciente.

A pesar de todo lo antes mencionado, existe una buena y rápida capacidad de respuesta a los retos laborales que se presentan y que podrían mejorar mucho si un adecuado liderazgo y compromiso de la dirección fuera más efectivo.

Lo expuesto anteriormente, propicia la creación de entornos organizaciones con elevados niveles de insatisfacción laboral, situación desfavorable para las instituciones las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. (Bernal Chávez, 2019)

En lo que respecta a las instituciones de salud, no otorgan la suficiente relevancia a los temas vinculados al clima laboral y la satisfacción laboral, sobre todo ante casos donde el recurso humano muestra malestar en el ambiente laboral, aspecto que se relaciona con la satisfacción personal y profesional. Esta situación se agrava, debido a que los responsables de dirigir y administrar las organizaciones de salud no están enteramente convencidos de que una manera eficaz de mantener satisfechos a los trabajadores para lograr un mejor rendimiento y obtener resultados deseables, es garantizando un clima laboral adecuado. (Guerrero, 2020)

Existen diversos antecedentes de investigaciones realizadas por profesionales de enfermería sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, a través de las cuales se analizaron estas variables y se desarrollaron conclusiones respecto a cómo se relacionan.

Tal es el caso de la investigación realizada por Sánchez Villalobos y Núñez Zambrano (2017), quienes llevaron a cabo un estudio en la Red de Servicios de Salud en Chota, Perú, cuyo objetivo fue el de analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual fue logrado a través de un estudio observacional, descriptivo, transversal y correlacional, tomando una muestra de 155 trabajadores. La selección de la muestra se realizó a través de un muestreo aleatorio estratificado. La técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la entrevista y se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios, uno sobre clima organizacional y el otro sobre satisfacción laboral, utilizando para ambos una escala de valoración elaborada por el Ministerio de Salud de la Nación, planteando como hipótesis que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores es altamente significativa. Para encontrar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, encontrando un valor de $p \leq 0.001$, demostrando la existencia de una alta correlación entre ambas variables. También se relevaron características sociales y demográficas de los trabajadores. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS, versión 22.0.

Estos investigadores concluyeron en que existe una alta relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($p \leq 0.001$), lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación planteada. Es decir que, a mejor clima organizacional en los trabajadores de la Red, mejor será el grado de satisfacción laboral o viceversa. El nivel que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como asistenciales, aspectos de excelente potencial para el cambio de la organización. En relación a las características sociales y demográficas de los trabajadores, el 91,8% están entre 20 - 50 años de edad, el 64,5% son de sexo femenino; 97,4% son asistenciales; el 52,3% nombrados; 71% tiene más de 5 años trabajando en la institución y son técnicos de enfermería. Respecto a la percepción sobre el Clima Organizacional el 61,3% lo percibe por mejorar, el 36,8% como saludable y el 1,9% como no saludable. En relación a la satisfacción laboral el 65,2% de trabajadores se encuentran satisfechos, el 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho.

También se puede mencionar la investigación efectuada por los profesionales de enfermería Salazar, Fernández, Santes, Fernández Sánchez y Zepeta (2020), que llevaron adelante un estudio con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un establecimiento del área de la salud de México. Dicho trabajo se trató de un estudio transversal, analítico, de correlación en una unidad de medicina familiar. Se realizó a través de una muestra poblacional de 182 trabajadores, mediante un muestreo intencional no probabilístico. Para medir el clima organizacional se utilizó

el instrumento denominado Escala de Clima Organizacional (EDCO), el cual ha sido empleado por diversos investigadores de México. El cuestionario está integrado por 40 ítems y explora ocho dimensiones, siendo las mismas relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos. Para evaluar cada dimensión se recurrió a una escala tipo Likert. Respecto a la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró, que está integrado por 20 ítems, divididos en cinco factores: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Cada factor fue evaluado con una escala de tipo Likert. Para el análisis estadístico se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 22.0 para Mac OX. Las variables se expresaron mediante estadística descriptiva e inferencial; utilizando desviación estándar, frecuencias, porcentajes y valores de p. Se utilizaron métodos no paramétricos debido a la distribución no normalizada entre las variables según la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de p bilateral de menos de 0.05 para ser considerado estadísticamente significativo. Respecto a los resultados, la mayoría del personal está conformado por mujeres, siendo el porcentaje de un 68.1%, que cuentan con un trabajo de tiempo completo en su mayoría, distribuidos en turnos de mañana y tarde. La mayoría de ellos poseen el título de enfermeros y de asistentes médicos. Además, se relevó que la edad osciló entre 25 y 60 años con una media de 39.5 y cuentan con un promedio de años en servicio de 10.3 años. Asimismo, el 56 % respondió que existe un clima organizacional por mejorar y el 40.7% resaltó como satisfactorio la variable satisfacción laboral. Además, se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde el coeficiente de Spearman mostró una correlación bilateral positiva ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$), entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La correlación que se obtuvo fue que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo tanto, se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud.

Otro estudio relacionado al clima organizacional y la satisfacción laboral, fue el realizado en Almería España por Sánchez Encinas y García Domínguez (2016), quienes estudiaron el clima laboral del personal de enfermería de un hospital local, se realizó un estudio descriptivo transversal. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, con opciones de respuesta tipo Likert. Dicho cuestionario fue aplicado a la totalidad del personal de enfermería del hospital, siendo este de 32 personas. Los resultados de las encuestas realizadas han sido sometidos a un análisis descriptivo de los datos con el programa SPSS en su versión 10.1, en el que se han obtenido la media, la desviación típica y la varianza, consiguiendo relevar la existencia de un mal clima laboral, satisfacción laboral baja, bajas perspectivas de promoción profesional, insatisfacción con las retribuciones y con las condiciones de trabajo. Por lo tanto, concluyeron que la satisfacción laboral y el rendimiento del personal están relacionados con el clima organizacional.

Continuando con esta perspectiva de análisis, cabe mencionar el estudio realizado por Oblitas Guerrero (2018), cuyo objetivo fue el de establecer una relación entre el clima laboral y la satisfacción de los profesionales de enfermería que prestan servicio en un Hospital Regional de Perú. Se trató de un estudio transversal realizado a 42 profesionales. Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios, el de clima organizacional, que se trató un instrumento basado en el cuestionario del Ministerio de Salud de Almería del año 2009 y en el cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer, modificado y adaptado por la investigadora. Dicho instrumento tiene por objetivo identificar el clima organizacional de los profesionales de salud en el contexto hospitalario. El cuestionario quedó conformado por 27 preguntas que midieron tres dimensiones del clima laboral: diseño organizacional, potencial humano y cultura de la organización. Se calificaron como: clima favorable, clima promedio y clima no favorable. La población se caracterizó por ser de sexo femenino un 92,9 %, la edad de los participantes varía en un rango entre los 20 a 35 años y se encuentran casadas un 42,9 %. En relación a su nivel de formación, un 21,4% logró el grado de maestro, mientras que un 92,9% cuenta con la especialidad en emergencias y desastres. En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, se trató de un instrumento desarrollado por Gutiérrez en el año 2015, basado en los planteamientos teóricos de Frederick Herzberg, el cual ha sido modificado y adaptado por la investigadora, teniendo por objetivo identificar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el contexto hospitalario. Este instrumento consta de 24 preguntas y evaluó las dimensiones motivacional o intrínseca e higiénica o extrínseca y la calificación utilizada fue alta satisfacción laboral, moderada satisfacción laboral y baja satisfacción laboral. El procesamiento y análisis estadístico de datos se realizó mediante el uso del programa estadístico SPSS/ software versión 23.0. Se aplicó la prueba estadística de independencia de criterios (χ^2) para determinar relación de las variables de estudio, con un nivel de significancia de $p < 0.05$. Se observó relación entre el clima y satisfacción laboral ($p=0,002$). Los resultados arrojaron que, respecto al clima organizacional, un 66,7 % lo percibe bueno, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe como no favorable. En lo que respecta a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % tiene un grado alto de satisfacción y el 4,8 % restante un grado bajo de satisfacción. Por consiguiente, se puede afirmar que, en relación al clima organizacional, la mayoría lo percibía como saludable y en cuanto a la satisfacción laboral, existía un grado moderado de satisfacción. La correlación fue semejante a otros estudios, indicando que, a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación directa entre el clima laboral y la satisfacción de los profesionales de enfermería del hospital, en el período de estudio, destacando la importancia de fortificar las condiciones de trabajo de dichos profesionales.

Por último, se puede destacar la investigación efectuada por Gutiérrez Lazo de la Vega (2020), cuyo principal objetivo fue el de establecer la relación entre el clima organizacional y la motivación del profesional de enfermería de una institución sanitaria en Perú. Se realizó un estudio de abordaje cuantitativo, observacional,

descriptivo y correlacional. La población la constituyen 290 enfermeros de los diferentes servicios del Hospital Regional de Ica, que se desempeñan en las funciones asistenciales. Respecto a la muestra se hizo uso del muestreo probabilístico aleatorio, en donde se consideró intencionalmente al profesional de enfermería de la población que cumplió con las características para el estudio, la cual quedó conformada por 58 profesionales de enfermería. Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista y como instrumento se utilizó un cuestionario dirigido y estructurado en base a instrumentos validados a través del juicio de tres expertos en la temática investigada, que permitió recoger información acerca del clima organizacional y la motivación de los profesionales de enfermería y la confiabilidad. El coeficiente Alfa de Cronbach fue del 95% de confianza, con un error muestral de 0,05. Respecto a los resultados, se realizó un análisis estadístico descriptivo y para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS.

En cuanto a los resultados para la variable clima organizacional, en relación con la motivación del profesional de enfermería, se obtuvo una correlación directa favorable del 55,2%, y desfavorable del 42,9%. La relación de la dimensión remuneraciones del clima organizacional con la motivación tiene una correlación directa, ya que se puede evidenciar que del total de los profesionales que perciben una motivación desfavorable, el 75,9% de éstos también piensan que las remuneraciones son desfavorables. En cuanto al clima organizacional en su dimensión responsabilidad, se puede afirmar que los profesionales que demostraron una motivación desfavorable, el 65,5% de éstos también piensan que la responsabilidad es desfavorable. Así mismo, quienes tienen una motivación desfavorable, también perciben que el riesgo y toma de decisiones son desfavorables. En la dimensión apoyo se puede evidenciar que los profesionales tienen una motivación desfavorable con el 69%. En cuanto al clima organizacional y su relación con la motivación del personal de enfermería se obtuvo que el 89,7% de los profesionales califican al clima organizacional como desfavorable y los profesionales que tienen una motivación favorable del 42,9%, califican al clima organizacional como favorable y medianamente favorable. Por lo tanto, la investigación llegó a la conclusión de que existe una correlación directa y alta entre el clima organizacional con la motivación del profesional de enfermería, por lo que se comprobaría la hipótesis específica de que el clima organizacional está relacionado con la motivación de los profesionales de enfermería, en el Hospital Regional de Ica en el año 2017 -2018.

En lo que respecta al propósito se presentarán los resultados obtenidos acerca del conocimiento generado, resultando de gran relevancia para la disciplina obtener un sustento objetivo, sobre las problemáticas encontradas. Estos resultados, serán elevados a las autoridades del hospital para que se tomen las medidas pertinentes, de manera que contribuyan al desarrollo de intervenciones para mejorar el clima organizacional en forma individual, grupal e institucional, así como también para el desarrollo de medidas o políticas tendientes favorecer la satisfacción laboral percibida por el personal de enfermería, resolviendo de esta manera las distintas problemáticas que conllevan las interacciones de estas variables. Pudiendo de esta forma abordar aquellos factores que sean susceptibles de cambio, lo cual se percibirá en una mejora en la calidad asistencial,

ya que el personal de enfermería, es el grupo profesional fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano.

Debido a lo expuesto anteriormente resulta indispensable conocer con, la mayor precisión posible, las necesidades del personal de salud, en qué ámbito desarrollan sus actividades y su grado de satisfacción, en consecuencia, el problema a indagar es:

¿Cómo influye en la satisfacción laboral el clima organizacional según edad, antigüedad en el servicio y nivel de formación del personal de enfermería de un Hospital Público de la Municipalidad de Rosario durante el mes de agosto del 2022?

Hipótesis

El personal de enfermería mayor de 45 años, con una antigüedad en el servicio mayor a 15 años, cuyo nivel de formación de enfermero y que manifiesten como desfavorable el clima organizacional, presentarán una menor satisfacción laboral.

Objetivo General

Analizar cómo influye en la satisfacción laboral el clima organizacional según edad, antigüedad en el servicio y nivel de formación del personal de enfermería de un Hospital Público de la Municipalidad de Rosario durante el mes de agosto del 2022.

Objetivo Específico

- Caracterizar al personal de enfermería según edad, antigüedad en el servicio y nivel de formación
- Analizar el clima organizacional en cuanto a la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, estándares de desempeño, conflicto e identidad y cooperación.
- Analizar la satisfacción laboral del personal en relación a las condiciones físicas de trabajo, los beneficios laborales, las políticas institucionales, la relación con pares, el desarrollo profesional, el desempeño de tareas y la relación con superiores.
- Identificar si el clima organizacional se relaciona con las condiciones físicas de trabajo, los beneficios laborales, las políticas institucionales, las relaciones con los pares, el desarrollo profesional, el desempeño de tareas y la relación con superiores.
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería en cuanto a la estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, estándares de desempeño, conflicto de la identidad y cooperación.

- Indicar si las variables antigüedad y formación, ejercen influencia sobre la satisfacción del personal.
- Establecer si las variables antigüedad y formación, pueden condicionar el clima organizacional de la institución bajo análisis.

Marco Teórico

Los individuos son seres sociales que interactúan permanentemente, con el fin de lograr sus objetivos y necesidades, pero tienen limitaciones individuales que los obliga a ayudarse y agruparse entre sí, para lograr ciertos objetivos que de manera individual y aislada no podrían alcanzarlos. Las organizaciones son una de las formas en la cual las personas se agrupan para el logro de sus objetivos.

Estas organizaciones pueden ser definidas como “*un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas*” (Barnard, 1971, p. 81). Tal como plantean Robbins y Coulter (1996), “*conjunto sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico*” (p. 50). Mientras que para Chiavenatto (2009), una organización es “*un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, donde la cooperación entre éstas es esencial y existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, dispuestas a contribuir en una acción conjunta, para alcanzar un objetivo común*”. (p.6). La definición de Chiavenatto, es a la cual adhiere este trabajo de tesis.

Por lo tanto, las organizaciones, son consideradas creaciones humanas, donde los individuos interactúan de manera interdependiente, en la cual trabajan con una estructura para satisfacer las necesidades y expectativas propias y de sus clientes.

Un factor clave para que funcione la organización es la cooperación entre las personas, ya que éstas deben ser capaces de poder comunicarse entre sí, contribuyendo a una acción conjunta, con el propósito de lograr un objetivo en común.

Las organizaciones tienen la necesidad de concretar una finalidad, los porqués de su existencia, en otras palabras, lo que pretenden realizar. Definirán su misión, objetivos y el tipo de *clima organizacional* que desean crear para los trabajadores, de los que depende en la consecución de sus fines y su vida. Sus actitudes están determinadas no por lo que la organización determine, sino por lo que los trabajadores decidan. (Chiavenatto, 2009)

Teniendo en cuenta el planteo de Chiavenatto, toda organización cuenta con un clima organizacional particular a definir y proyectar. Para referirse a este concepto, hay que empezar por la palabra “motivación”, que, en su nivel individual, conduce al concepto de clima organizacional, nivel de la organización.

Siguiendo con este planteo, hay que destacar que los seres humanos se adaptan permanentemente a distintas situaciones con el objeto de satisfacer sus necesidades, como así también para lograr mantener su equilibrio emocional. En esta adaptación entran en juego necesidades fisiológicas, de seguridad y las necesidades de pertenencia. Teniendo en cuenta que las personas tienen mayor o menor grado de adaptación ante determinadas situaciones. El grado de adaptación varía de una persona a otra. Si logra una buena

adaptación, sentirse bien con ella misma, en relación a las demás personas podrá hacer frente a las exigencias que se le presentan. A todos estos factores, se los denomina clima organizacional, ya que están vinculados al ambiente interno entre los miembros de la organización.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que perciben o experimentan los miembros de la organización e influye en su comportamiento. Se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes.

El término clima organizacional, al cual adhiere este estudio, *“se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes”* (Chiavenato, 2009, p. 50)

Así mismo otros autores han desarrollado distintas definiciones del clima organizacional, como es el caso de Rubio (2011), quien indica que se trata del medio ambiente humano y físico en el que se realiza el trabajo de forma cotidiana, el cual tiene gran influencia en la satisfacción y en la productividad; está relacionado con el "saber hacer", con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con la propia actividad de cada uno.

También se puede mencionar como relevante la definición de clima organizacional desarrollada por Aguilar (2004), que señala que la misma engloba el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de una organización y considera a este concepto como un conjunto de factores que pueden influir, tanto en su motivación, como en el desempeño de sus tareas.

Como fue mencionado anteriormente, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas, pero a la vez, también recibe influencia de éste, por lo tanto, se está ante la presencia de una retroalimentación permanente entre el estado de motivación de la persona y el clima organizacional.

Por lo tanto, en los ambientes con un elevado margen de motivación el clima organizacional aumenta y motivo por el cuál existirán situaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, entre otros, pero cuando la motivación entre los individuos es escasa, el clima organizacional será mucho menor y existirán situaciones de depresión, desinterés, apatía e insatisfacción.

Otro elemento que juega un papel clave en el clima organizacional es en el proceso de la comunicación, tan esencial y necesario para transmitir información dentro de la organización, ya que ésta no podría existir sin la comunicación, por lo que es necesaria para integrar y coordinar todos sus niveles y sus partes. Es debido a esto que el clima organizacional puede considerarse una variable existente en el proceso de la comunicación, por tanto, un clima favorable proporcionará una comunicación fluida, un clima desfavorable, se convertirá en un “ruido” del proceso de comunicación.

Toda organización cuenta con una cultura empresarial, que la define y diferencia del resto de las organizaciones y refleja cómo ésta aprendió a manejar su ambiente. El clima organizacional forma parte de los

elementos de la cultura de una organización y ejerce una gran influencia e impacto en su desarrollo e implantación de sus costumbres.

El clima organizacional, se considera un elemento estratégico que debe ser tratado de manera correcta por parte de la organización, para poder transformar de forma permanente el compromiso de los colaboradores y apalancar los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2009)

Los individuos pertenecientes a la organización son, en parte, creadores de su propio clima organizacional y también lo vivencian y perciben, influyendo en su motivación y en la forma de comportamiento de éste dentro de la organización.

El desarrollo de un buen clima organizacional será el resultado de la realidad objetiva, objetivos, estructura y forma de funcionamiento de la organización, de cómo perciben los colaboradores esa realidad y de la reacción que presenten, según sus expectativas, necesidades y deseos. Toda esta conjunción de situaciones determinará el grado de motivación y satisfacción de los individuos.

Las interpretaciones de la realidad que vivencia cada empleado dependerán en gran parte de las experiencias a las que esté expuesto dentro de la organización. Por lo tanto, el clima organizacional es el resultado también de la interacción entre características personales y organizacionales siendo determinado por la cultura organizacional y el liderazgo que practican sus integrantes.

Una característica del clima organizacional es la de tener cierta permanencia, ya que, a pesar de sufrir cambios debido a distintas situaciones del contexto, estos cambios suelen ser graduales.

También es una realidad la existencia de perturbaciones, como es el caso de un conflicto no resuelto o la demora en resolverse del mismo, que puede llevar a desmejorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso, hasta que dicha situación exija una resolución y todo vuelva a la normalidad o a una nueva normalidad, según sea la dimensión de la problemática.

La existencia de un clima organizacional desfavorable, tendrá repercusiones negativas en la conducción de la organización y la coordinación de las distintas tareas, afectando el compromiso y la identificación de los sujetos con la organización. En cambio, en las organizaciones donde exista un buen clima organizacional, conseguirán un mayor grado de identificación, existiendo un impacto sobre el comportamiento de los miembros de la empresa. Dicho de otra forma, es presumido por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

Cuando un individuo se siente en un entorno organizacional agradable, está contribuyendo con su propio comportamiento a que este clima sea agradable y si tiene actitudes despectivas con su entorno, con sus actitudes negativas está ayudando a alimentar ese clima de insatisfacción y descontento.

Cada estilo de dirección orientará el rumbo del clima organizacional que quiere que prevalezca en su organización, por lo que el clima se verá afectado por las decisiones que se tomen respecto a la estructura, estilo de dirección, políticas y programas de gestión, métodos de contratación y despidos, entre otras medidas. Los encargados de formular las estrategias, podrán desarrollar políticas de gestión que ayuden a fortalecer temáticas

como la productividad, la satisfacción del consumidor y la motivación de los colaboradores, permitiendo a la organización actuar con pro actividad, anticipándose a los posibles contextos que se puedan presentar en el futuro. (Chiavenato, 2009)

Las principales características del clima organizacional, harán referencia a aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en cual se desempeñan y desarrollan sus miembros, por lo tanto, tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Además, tiene la capacidad de ocasionar un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización, afectando el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización y a su vez, el clima organizacional, se verá afectado por diferentes variables estructurales como el estilo de dirección, las políticas, los planes de gestión, etc. (Monteza, 2012)

Dependiendo de lo fortalecido que se encuentre el clima organizacional, éste influirá positiva o negativamente en la organización y en la percepción que los miembros tienen de la organización.

En el caso de existir un clima organizacional positivo, se podrán apreciar sentimientos de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. En cambio, ante un clima poco saludable, privará la inadaptación, la alta rotación, el ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otros.

El clima organizacional junto con las estructuras, características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un clima organizacional saludable fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y se expresan como conductas compartidas. (Chiavenato, 2009)

Resulta necesario que toda organización, pueda medir y diagnosticar el clima organizacional para poder descubrir cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean estas fuentes de conflicto, desmotivación, estrés laboral, o determinadas situaciones que pueden comprometer la estabilidad de dicho clima.

Ante la realidad del clima organizacional y respecto a las percepciones que vivencian los trabajadores, el ambiente físico donde se encuentren, las relaciones interpersonales a las que están expuestos y las numerosas reglamentaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo, el estudio del clima organizacional será un elemento importante que permitirá dar a conocer, en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La forma correcta de llevar a cabo la medición, sería a través de especialistas externos, de manera de evitar cualquier tipo de alteración de los resultados, presiones o filtraciones de la información. Además, para poder realizar la medición del clima organizacional que existe en su ambiente laboral, se deben contar con mecanismos que le posibiliten esta tarea.

Tener una medición del clima, permitirá conocer si las políticas y prácticas que lleva adelante la empresa o institución son percibidas positivamente o negativamente por parte de sus integrantes y también si se consideran parte de estas políticas o simples trabajadores que son indiferentes a las mismas.

Contar con estas herramientas para poder realizar una medición objetiva, puede ser el contraste entre tener una organización con un correcto desempeño y funcionamiento o una organización con un bajo rendimiento. (Chiavenato, 2009)

Toda empresa que quiera contar con un equipo de trabajo productivo y competitivo, deberá llevar adelante estas políticas de medición del clima laboral, de manera de identificar las áreas a mejorar, para poder lograr un ambiente positivo y ameno para sus trabajadores.

Con la finalidad de llevar a cabo la medición, es necesario tener en cuenta distintos componentes como lo son las remuneraciones económicas; las condiciones de instalaciones y la posibilidad o disposición de acceso a los recursos necesarios para ejercer su trabajo denominados componentes tangibles y por otro lado también se deberá tener en cuenta a la comunicación, los tipos de liderazgos, motivación, compromiso, relaciones entre los colaboradores y autonomía denominados componentes intangibles.

Existen múltiples herramientas para medir el clima organizacional, tales como la observación, analizar grupos focales, las entrevistas, las encuestas.

La herramienta más utilizada es la encuesta directa a los trabajadores, ya que tiene un muy bajo margen de error. Resultando más fácil poder reconocer las tendencias y las áreas a mejorar, para poder considerar aspectos específicos relacionados con las particularidades de cada organización.

Existen distintos modelos de encuestas y la organización debe utilizar la que se adapte más a su cultura. Las mismas deben ser de calidad, para poder obtener un resultado objetivo, que la empresa pueda tomar como fiable y que en base a éstas pueda tomar acciones correctivas, a través de la implementación de un plan de acción, para corregir los desvíos encontrados. (Morales, 2018)

En cuanto a las teorías de clima organizacional, este trabajo adhiere a la desarrollada por Litwin y Stringer (1968), quienes fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual.

Para estos autores, el clima organizacional hace referencia a los efectos subjetivos, que perciben los individuos que trabajan en una organización, motivo por el cual basan su teoría planteando que el clima organizacional, puede ser explicado, cuantificando las características de la organización.

Así mismo, señalaban que existen distintos factores que provocan reacciones, que originan el clima organizacional y que condicionan el comportamiento del trabajador. Litwin y Stinger, designaron 9 factores que repercuten en la creación del Clima Organizacional.

El primer factor mencionado, será la *Estructura*, el cual hace referencia a que las organizaciones cuentan con distintos niveles de jerarquía, por lo que se dividen y se agrupan de distintas maneras. Cuanto mejor elaborada sea esa estructura, mejor serán sus comunicaciones, aspecto fundamental en todo tipo de organización que apunte a tener una estructura ágil y versátil, lo que provocará un mejor clima organizacional.

El segundo factor indicado, es el de *Responsabilidad* que está relacionado con la autonomía en la realización de las tareas delegadas a cada trabajador, y a su vez está vinculada con la supervisión que se realice de dichas tareas que fueron delegadas.

Como tercer factor, se indica la *Recompensa* el cual será el incentivo más importante para la mayoría de los trabajadores, el cual hace referencia a un sueldo afín a las tareas realizadas. Todo reconocimiento salarial o de otra índole que mejore el salario, será muy bien percibido por el trabajador.

El cuarto factor serán los *Desafíos*, a los cuales deberán hacer frente los individuos, teniendo presente que todo desafío implica la aceptación de riesgos, los cuales se establecen dentro de ciertos parámetros. Éstos proporcionarán un ambiente donde exista un nivel de competencia aceptable, y se logrará el equilibrio deseado.

En quinto lugar, se encontrarán las *Relaciones*, las cuales deberán ser encausadas por las políticas organizacionales, de manera de lograr un buen clima laboral, por lo que deberán existir relaciones basadas en el respeto, trato cordial y la ayuda mutua en equilibrio con los objetivos y propósitos de la organización de manera de poder evitar cualquier tipo de situación desmedida, como puede ser el estrés o el acoso laboral, entre otros.

El sexto factor, está relacionado con la *Cooperación* que implica la existencia de un equipo de trabajo que cooperan entre sí, en la búsqueda de los objetivos de la organización.

El séptimo factor serán los *Estándares* buscados por la organización, los cuales deberán ser aceptables, reales, racionales, equitativos, alcanzables y considerados buenos por los individuos.

Como octavo factor, se indican los *Conflictos*, los cuales serán inevitables dentro de una organización, por lo tanto, ésta deberá tener la capacidad de actuar con rapidez y resolver los mismos, ya que las situaciones conflictivas podrían impactar de forma directa en el clima de la organización.

El noveno y último factor es la *Identidad*, ya que los individuos aportan sus esfuerzos para conseguir los objetivos de la organización, desarrollando un sentido de pertenencia con ésta y se sienten orgullosos de pertenecer a esa organización.

A partir de estas 9 dimensiones, estos autores, diseñaron un cuestionario de medición del clima organizacional, herramienta que les permitió identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización. Este instrumento de medición está constituido por cincuenta

ítems, apoyados en las 9 dimensiones descritas anteriormente, con una escala de rango que va desde "completamente de acuerdo" hasta "completamente en desacuerdo". (González Flores, 2013)

Otra teoría del clima organizacional relevante fue la desarrollada por Likert (1961) quien sostuvo que el comportamiento asumido por los subordinados que ejerce influencia en el clima organizacional, depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Este autor diseñó su teoría de clima organizacional llamada los sistemas de organización, donde se ve en la causa – efecto la naturaleza de los climas y sus respectivas variables.

La herramienta que diseñó Likert para medir la naturaleza del sistema de gestión surge de relacionar dos instrumentos complementarios, el primero para identificar a qué sistema de gestión concierne una organización, según las características de la misma y el segundo para poder mostrar las diferencias que existen entre los sistemas de gestión, de manera de medir la naturaleza del mismo.

Este autor, señala que los sistemas de gestión de una organización pueden ser clasificados en autoritarios explotadores y sistemas autoritarios paternalistas donde existe un clima cerrado, con una estructura rígida y presentan un clima poco o nada favorable y, por otro lado, en sistemas consultivos y sistemas de participación en grupo, que tienden a un clima abierto, estructuras flexibles, y hacen que se presente un clima más próspero dentro de la organización.

Los dos primeros, están relacionados a un clima cerrado, con una estructura rígida y un clima desfavorable. En cuanto a los otros dos sistemas, están relacionados a un clima abierto, una estructura flexible, por lo que existirá un clima favorable.

Partiendo del análisis anterior, para Likert el clima es multidimensional y está compuesto por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. La combinación de estas 8 dimensiones, configuran un clima específico que tiene gran incidencia en la conducta de los colaboradores de la organización. (García Solarte, 2009)

En cuanto al clima organizacional presente en el área de la salud es inevitable la existencia de un clima en el cuál se trabaje bajo presión, debido a las características propias del rubro, presencia de permanentes situaciones de urgencias y emergencias que requieren la respuesta rápida del profesional de la salud.

Como ya se desarrolló anteriormente en la descripción del clima organizacional, éste se refiere a las características del ambiente de trabajo, que tienen incidencia en el comportamiento laboral del profesional, donde los factores fundamentales son las percepciones que tiene el trabajador de las políticas que impactan en ese ambiente.

La posibilidad de realizar estudios sobre el clima organizacional en el área de salud, se ha convertido en una de las herramientas estratégicas que ayudan en la mejora continua de la organización. Al analizar que sucede, se lograrán determinar cuáles son elementos principales que permiten mejorar la jornada laboral de los

trabajadores, y por lo tanto, la mejora de los servicios médicos que brinda esa institución. Esto traerá mejoras en la motivación y el desempeño de los empleados, mejorando su satisfacción y su compromiso.

Los estudios del clima organizacional en el área de salud, son una oportunidad para desarrollar las instituciones de salud y propiciar su crecimiento, porque al analizar estas variables se consigue información primordial para lograr una mejora continua dentro de la organización, por lo que el clima organizacional representa unos de los puntos de partida que ayuda a asegurar la calidad en los servicios de salud. (Segredo, 2004)

En el ámbito de la salud, considerándolo como un sistema organizativo que realiza acciones para ofrecer cuidados de calidad a las personas, el clima organizacional puede ser un elemento que influencia el comportamiento del personal, facilitando situaciones de motivación y satisfacción, productividad y compromiso del trabajador, siempre y cuando logre los efectos deseados por el empleador. Será considerado un reflejo de la interacción entre las características individuales y las características que tenga la organización, por lo tanto, el comportamiento de los trabajadores de salud va a depender de la evaluación subjetiva que el individuo haga tanto del ambiente, como sobre los aspectos objetivos concretamente reales de éste. Siguiendo los lineamientos de la Teoría del Clima Organizacional de Likert, pueden identificarse *climas autoritarios*, que a su vez se dividen en explotadores o paternalistas y *climas participativos*, que pueden ser consultivos o en grupo.

En relación al *clima autoritario-explotador*, se caracteriza por la existencia de una baja confianza de los directivos en el personal, por lo tanto, el directorio es quien toma la mayoría de las decisiones y es quien baja los lineamientos al resto del personal. Se trabaja en un ambiente donde privan los miedos o amenazas y hay escasas recompensas. Respecto a la satisfacción de las necesidades, sólo serán las relacionadas a niveles psicológicos y de seguridad. Se tratará de un ambiente estable, donde la comunicación sólo se compone de órdenes e instrucciones que emanan del área directiva.

Así mismo el *clima autoritario-paternalista*, establece que existe cierto grado de confianza de la dirección en los empleados, quienes pueden tomar algún tipo de decisiones. La dirección especula con las necesidades sociales de los trabajadores. Se trabaja en un ambiente estructurado y estable.

En cuanto al *clima participativo-consultivo*, existirá confianza entre los directivos y los trabajadores, quienes están autorizados a tomar ciertas decisiones específicas. Tratan de satisfacer las necesidades de estima, habiendo una interacción entre las dos partes. Será una atmósfera de trabajo dinámica, una administración funcional, que persigue determinados objetivos.

Por último, si se presenta en la organización un *clima participativo-en grupo*, éste contará con un directorio que confía plenamente en los colaboradores, por lo que las decisiones pueden ser tomadas en todos los niveles de la organización. La comunicación entre los directivos y los trabajadores es muy buena y ésta es de manera descendente y lateral también. Se fomenta la participación de los empleados, su implicación,

estableciéndose objetivos de rendimiento, predominando las relaciones de amistad entre subordinados y superiores. (Chiavenato, 2012)

Por consiguiente, si la organización ejerce demasiadas presiones sobre los colaboradores y una disciplina rígida, sólo conseguirá beneficios a corto plazo, condicionando la manera en la que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, productividad y satisfacción laboral.

En cambio, si prolifera un clima organizacional estable, positivo, se estará haciendo una inversión a futuro dando muchos más frutos positivos, en cuanto al clima que se quiere lograr. La organización debe considerar al clima como un activo importante, motivo por el cual deben valorarlo, darle la debida atención e importancia que merece, integrando de la mejor forma posible las necesidades de la organización, con las de los trabajadores.

Con relación a la temática de esta tesina, el trabajo del personal de enfermería se caracteriza por tratarse de actividades asistenciales y administrativas complejas que exigen capacidad técnica y científica, donde la toma de decisiones y actuar está directamente relacionado con la vida y muerte de las personas, por lo tanto el personal de enfermería debe tener preparación tanto en conocimientos, habilidades y actitudes especiales y específicas acordes al el tipo de unidad en la que desarrolla su trabajo dentro de una institución de salud. En base a estas apreciaciones, se puede hacer referencia al trabajo desarrollado por la teorista Jean Watson, enfermera estadounidense que se convirtió en una destacada teórica contemporánea, quien es autora de diez libros, coautora de cinco libros y ha escrito innumerables artículos en revistas de enfermería, reflejando en sus publicaciones la evolución de su teoría del cuidado a partir de sus ideas sobre la filosofía y la ciencia del cuidado, pudiéndose encuadrar su teoría dentro del paradigma de la transformación, a través del cual la persona es considerada de forma holística, como un ser único cuyas múltiples dimensiones forman una unidad, es indisociable de su universo.

Esta autora, basa su teoría del Cuidado Humano en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador y en la práctica de 10 factores de cuidados. Cada uno de ellos tiene un componente fenomenológico relativo a los individuos implicados en la relación que abarca la enfermería. Estos factores hacen referencia a la formación de un sistema humanístico-altruista de valores, a la inculcación de la fe-esperanza, al cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás, al desarrollo de una relación de ayuda-confianza entre la enfermera y el paciente, a la promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos, al uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones, a la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, a la provisión del entorno de apoyo, a la protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual, a la asistencia en la gratificación de las necesidades humanas y a la permisión de fuerzas existenciales-fenomenológicas.

Teniendo en cuenta todas las características que destaca esta autora, define que la calidad del cuidado de enfermería no sólo se enfoca en el cuidado enfermera - paciente sino, en la enfermera como persona, ya que

la misma requiere de un amplio conocimiento sobre el comportamiento humano, sobre sus necesidades, fortalezas y límites, el acercarse al paciente para cuidarlo, depende en gran medida de su propia experiencia, de su crecimiento espiritual, su historia de vida, de las oportunidades de crecimiento personal y profesional derivado de su relacionamiento con los demás. Ligado este concepto al clima organizacional, la profesional de enfermería depende en gran medida para realizar el cuidado al paciente, familia y grupo de su relación con su ambiente de trabajo y de sus relaciones con los demás trabajadores para sentirse bien consigo misma y con los demás.

Watson también señala que es imprescindible que exista un clima favorecedor para los cuidadores y los que son cuidados, en un ambiente de valores. Señala que la *“experiencia práctica y el entorno del trabajo son los mayores componentes que contribuyen al aprendizaje del cuidado”*. (Raile Alligood y Marriner Tomey, 2011, p. 94)

En lo que respecta a la satisfacción laboral, lograr la misma en los de los trabajadores, es una problemática que preocupa a los RRHH y es un tema que siempre está presente en sus agendas de trabajo, en su búsqueda constante para determinar los orígenes de la insatisfacción, de manera de poder eliminarla.

“La satisfacción laboral, puede ser definida como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas” (Palma S, 1999, p. 8)

La satisfacción laboral es un tema relevante de estudio en el área de la psicología del trabajo y de las organizaciones el interés por el estudio de dicha temática, se debe a diferentes motivos, que tienen relación con las teorías de la organización.

El trabajador en su vida laboral experimenta distintos tipos de reacciones las cuales tienen consecuencias en sus niveles de satisfacción y la satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. Dichas reacciones afectivas y cognitivas despiertan niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo y las razones de esas reacciones pueden originarse debido múltiples causas, como ser debido a la relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo, a la posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, a la relación posible entre satisfacción y clima organizativo, a la existencia de una creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización o a la debido ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida, que pueda llegar a realizar el trabajador. (Weinert, 1985)

Robbins (1996), define la satisfacción laboral “*como la actitud general de un individuo hacia su trabajo*”. (p.181). También indica que una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo. Este autor también señala factores que están relacionados con la satisfacción en el puesto de trabajo, como, por ejemplo, contar con un trabajo desafiante, obtener recompensas equitativas, contar con condiciones de trabajo respetables, trabajar con colegas empáticos, o que el puesto se ajuste a la personalidad del colaborador.

Gibson (1996) define a la satisfacción laboral, como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (p.138)

La satisfacción laboral, se utiliza para poder medir qué tan a gusto está un empleado con el trabajo. La alta satisfacción laboral puede mejorar el entusiasmo del personal y es beneficioso para el éxito y el progreso de la organización. Puede llevar a una menor rotación y a lograr un servicio de alta calidad.

La falta de satisfacción, repercute negativamente en los trabajadores y puede provocar una disminución en la calidad de sus productos o en los servicios que ofrece, siendo más grave, la influencia negativa en el propio crecimiento y el desarrollo de la empresa, ocasionando una baja significativa de la productividad. Sin lugar a dudas, todo esto ocasiona un colaborador no satisfecho.

A través del estudio de la satisfacción laboral, los líderes de las organizaciones, obtienen información sobre el impacto de las normas, políticas y disposiciones de la organización, retroalimentándose de toda esta información y tomando las acciones correctivas pertinentes, para poder cumplir con el objetivo principal de la organización. (Robbins, 1996)

Suele suceder que las personas experimenten sentimientos de insatisfacción en sus lugares de trabajo, siendo las causas de distinto origen y las consecuencias afectan tanto al trabajador como al empleador. Los trabajadores notan que sus deseos profesionales se ven disminuidos, ya que para muchos es el trabajo quien les brinda “sentido” a sus vidas, les aporta una dosis extra de autoestima, sienten que están haciendo algo útil para los demás, les gusta el reconocimiento que logran, tienen la posibilidad de relacionarse con otros sujetos y de construir amistades. Todo esto se puede traducir en una dinámica de satisfacciones para estos individuos, que los ayudará a cubrir sus expectativas, y sus deseos.

En cambio, para otros sujetos, puede traducirse en un flujo constante de insatisfacciones, donde los colaboradores ven que sus posibilidades de crecimiento o sus deseos se encuentran restringidos, experimenta situaciones de incompatibilidad familiar y un malestar constante proveniente de las relaciones con sus compañeros de trabajo o jefes. Todas estas experiencias a las cuales esté expuesta el individuo en su vida laboral, ocasionarán que se sienta insatisfecho profesionalmente.

Las condiciones laborales en las cuales desempeña su trabajo y la personalidad de cada sujeto, tendrán gran importancia a la hora de que el individuo evalúe su grado de insatisfacción en el trabajo, como así también influirá su grado de ansiedad o tranquilidad o si se encuentra expuesto a situaciones que le han provocado una depresión, lo cual impactará indefectiblemente en su nivel de insatisfacción laboral.

Robbins (1996), asegura que *“las personas que tienen insatisfacción relacionada con su puesto desarrollan actitudes negativas hacia dicho trabajo”* (p. 87)

Además, este autor explica que puede expresar su insatisfacción dejando la organización y buscando un nuevo empleo. También puede utilizar el recurso del diálogo con sus superiores para mejorar sus condiciones, a través de la discusión de sus problemas o simplemente puede no hacer nada al respecto, permitiendo pasivamente que empeoren las condiciones, incumpliendo con sus obligaciones y responsabilidades.

Existen distintos factores, los cuales producen un impacto negativo en los colaboradores y pueden llegar a convertirse en los causantes de su insatisfacción, ganas de cambiar el trabajo o de directamente abandonarlo ellos pueden ser la baja remuneración, las dificultades en las relaciones con los compañeros y jefes o no contar con posibilidades de promoción. También se puede dar caso de personas inseguras, que confía poco en sí mismo, en sus capacidades y habilidades, para poder llevar a cabo el trabajo que le ha sido asignado, por lo tanto, puede llegar a experimentar situaciones de insatisfacción ya que no logra crear una adaptación al medio en el cual debe desempeñarse. Otro caso puede ser la dificultad para adaptarse al ambiente laboral, no logrado “encajar” en el ambiente laboral, debido a su personalidad impaciencia aburrimiento o a que es una persona que siempre está buscando nuevos desafíos profesionales o por lo que tendrán un nivel de insatisfacción elevado, provocándose indefectiblemente la salida del puesto de trabajo.

También contar con malas condiciones laborales, ya que lugar físico donde el trabajador cumple con sus obligaciones, debe cumplir con requisitos aceptables, de manera que el mismo se sienta cómodo, protegido y puede desarrollar todo su potencial intelectual, aso contrario, si debe desempeñar sus tareas en un ambiente laboral poco agradable, es muy probable que tenga que pasar por situaciones de insatisfacción. Cuando al trabajador se lo expone a lugares de trabajos ruidosos, o con malas condiciones de ventilación, saturados de gente o con malas condiciones de higiene, claramente el rendimiento del colaborador se verá afectado.

Por último, se pueden mencionar a las circunstancias personales y laborales, como otro factor asociado a la insatisfacción. Cuando las personas que no puedan compatibilizar su vida personal con su vida laboral o profesional, no pudiendo dedicarles el tiempo que consideran necesario a su familia o a las circunstancias familiares que se les presenten, también vivenciar momentos de insatisfacción. Además, la preparación, la edad, el nivel cultural, las experiencias laborales anteriores, son determinantes de un buen desempeño. Si el colaborador no reúne alguno de los requisitos necesarios para el desarrollo de sus tareas, pasará por situaciones de insatisfacción en mayor o menor escala. También puede presentarse la situación en la cual el trabajador se

encuentre sobre calificado para su puesto de trabajo, lo cual también podría hacerle experimentar situaciones de insatisfacción laboral.

Cuando estos niveles de insatisfacción se presentan de manera reiterada o el colaborador no logra sobreponerse a estos sentimientos, su rendimiento y productividad laboral se pueden ver comprometidos.

Quedará en manos de cada organización contar con la capacidad de prever estas situaciones, evitando que sucedan o actuando de manera estratégica cuando se evidencian, para poder corregir los desvíos y volver a los niveles de satisfacción en los cuales el trabajador puede desarrollar sus actividades y su rendimiento no se vea comprometido.

Otra consecuencia de la insatisfacción laboral, es la posibilidad de que el individuo genere una falta de interés excesiva por su trabajo, estando frente a una situación donde la falta de motivación por el desarrollo de sus tareas, puede llevarlo a provocar un incumplimiento de sus funciones.

Con el correr del tiempo, si el trabajador continúa en su puesto y se profundiza su grado de insatisfacción, pueden llegar a sufrir estrés, trastornos de ansiedad o depresión. (Muñoz, 1990)

Otro aspecto a tener en cuenta en materia de satisfacción laboral, son las características relacionadas al trabajo que tienen influencia sobre ésta, de modo que, para poder realizar una correcta concepción de la satisfacción laboral, no solo hay que considerar aspectos personales que la deterioran, sino que también se deben tener en cuenta las características asociadas directamente al trabajo, que ocasionan experiencias subjetivas de satisfacción.

Robbins (1999), realizó una agrupación y resumen de una serie de características relacionadas al trabajo, que tienen influencia sobre la satisfacción laboral. Tal es el caso de contar con un trabajo desafiante, ya que, si un empleado asume un reto moderado, experimentará placer y satisfacción, en cambio, si experimentan pocos desafíos, les ocasionará aburrimiento e insatisfacción.

Otro ejemplo es la posibilidad de acceder a una recompensa justa, quienes logren obtener una remuneración justa en relación a la demanda de trabajo, las habilidades del colaborador y a los estándares de salario de la comunidad, se sentirá más satisfecho.

También otro factor que consideró Robbins fueron las condiciones de trabajo, ya que, si los colaboradores tienen gran interés por su ambiente de trabajo, tanto para sentirse bien ellos mismos, como para poder desarrollar su trabajo de la mejor forma, lograrán ambientes de trabajo donde desarrollan sus tareas empleados satisfechos.

Asimismo, tener la posibilidad de contar con líderes que brinden su apoyo a los colaboradores hará que estos se sientan más satisfechos que aquellos que tengan que trabajar con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes.

Por último, Robbins también consideró como una característica importante, la posibilidad que tenga el trabajador de participar en la toma de decisiones, ya que, si el colaborador tiene una amplia participación en la toma de decisiones, resultará más factible que pueda incrementar su satisfacción.

Por el lado de los estudios en materia de la satisfacción laboral y sus primeras investigaciones sistemáticas de la naturaleza y de sus causas, no comenzaron hasta los años 30, pero antes de esa fecha, algunos autores trabajaron sobre diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga fue de ellos, investigando cuestiones relativas a las horas de trabajo y los descansos. (Peiró, 1984)

Respecto a los distintos autores que abordaron luego el tema de la satisfacción, durante la década del 30, surge un interés especial por estudiar la satisfacción laboral, y uno de los autores a cargo de las primeras investigaciones destacadas, fue Robert Hoppock, quien en su estudio llamado *Job Satisfaction*, da a conocer los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, y realiza una asociación de la satisfacción laboral con el desempeño. Además, señala como factores que influyen en la satisfacción a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión.

En cuanto a la Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg (1959), quien sostiene que el hecho de que un individuo esté satisfecho o insatisfecho en el trabajo, va a depender de la relación que éste tenga con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Pudo desarrollar su teoría a partir de una investigación realizada a 200 ingenieros y contadores, quienes debían relatar una experiencia de trabajo excepcionalmente buena y otra excepcionalmente mala. Luego, analizó cada uno de esos relatos, llegando a la conclusión de que los incidentes donde la causa del estado psicológico del trabajador era la tarea en sí misma, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas. En cambio, en las personas donde la causa se debía a factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, las recordaban con experiencias negativas.

En base a lo anterior, propone dos clases de factores que son los intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos o motivadores, que son los referidos a la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, los logros, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, son los relacionados con las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, el sueldo, el entorno físico y la seguridad. (Dessler, 1987)

Este autor, explica la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral, a través de distintos factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos pueden colocar al trabajador en un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico.

En cuanto a la insatisfacción laboral estaría asociada al deterioro de los factores extrínsecos del trabajo. Si un factor determinado mejora: aumento de sueldo, se suprimiría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral.

Sobre factores extrínsecos, los trabajadores no tienen posibilidad de control, pero estos junto con otras características personales del colaborador como la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el

entorno cultural y socioeconómico van a ir provocando en él determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción, cuando ésta exista.

Por lo tanto, este autor plantea que los elementos que producen satisfacción en los colaboradores son completamente diferentes de los que causan insatisfacción. Esto se debe a que las personas tienen un sistema de necesidades doble: por un lado, está la destinada a evitar el sufrimiento o el dolor; por otro, la orientada al crecimiento emocional e intelectual.

Las investigaciones desarrolladas por Herzberg, posibilitaron que se hiciera popular el método de mejoras en el trabajo el cual trataba de enriquecer el trabajo en sí, para conseguir mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. Este trabajo, adhiere a la teoría desarrollada por Herzberg.

Este autor desarrolló su teoría de la satisfacción en el trabajo basándose en la jerarquía de Abraham Maslow, y concluyó que no todos los factores impactan en la satisfacción; los que están relacionados a las necesidades más básicas, influyen si no están cubiertos, en cambio los otros factores más elevados acrecientan la satisfacción al conseguirlos.

Estas conclusiones a las cuales ha llegado este autor, son las que más han causado influencia a la hora de estudiar la satisfacción laboral. (Atalaya, 1995)

En cuanto al personal de enfermería en lo que respecta a estos factores, el hecho de que estén cubierto o no, provocará un impacto en las tareas del cuidado del paciente, por lo que, en muchas instituciones, que implementaron programas de cuidado de pacientes, hacen hincapié en las garantías de excelencia tanto en la satisfacción profesional como en la calidad de los cuidados. Este impacto, ha motivado el interés por estudiar la tasa de ausentismo y el síndrome del quemado o Burnout en los profesionales de enfermería. (Fernández, 2010)

Otro aspecto a destacar, es la posibilidad de establecer una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal. El clima organizacional, como fue desarrollado anteriormente, está relacionado con la percepción de los trabajadores que forman parte de una organización, repercute directamente en su calidad de vida y la mayoría de los significados de ambos conceptos indican una mejor utilidad cuando el elemento fundamental que las contiene, las relaciona con las percepciones que tiene el trabajador de las estructuras y procesos que se producen en su medio laboral.

Cabe destacar que cuando existe un buen clima laboral, resulta de gran estímulo para los trabajadores, aumentando su compromiso con la organización y su desempeño.

Por lo tanto, resulta de gran importancia hacer una analogía entre estos dos conceptos, como así también la posibilidad de realizar un vínculo entre el hecho de que ante un mejor clima organizacional, se obtendrá una mayor la satisfacción laboral de los individuos pertenecientes a cualquier organización, siendo un factor clave para el crecimiento y éxito de la organización, así como para el desarrollo individual del trabajador. (Porret, 2008)

Existen diferentes perspectivas teóricas de diversos autores, respecto a la relación o no de estos dos conceptos. Se podrán encontrar autores que los consideran similares y otros diferentes pero que se encuentran relacionados entre ellos o están aquellos autores que opinan que un concepto forma parte del otro.

En la práctica, fueron desarrollados distintos estudios que demuestran que el clima organizacional y la satisfacción están relacionados. Esto determinó que los autores de distintas investigaciones expusieron cuáles eran los puntos en común y cuáles no, de manera de poder realizar una mejor comprensión de los resultados.

El autor Silveira Luz (2003), determinó que estos conceptos son similares y afirma que el clima organizacional es el reflejo del estado de ánimo y la satisfacción de los empleados de una organización, en un momento determinado, influenciado no sólo por el desenvolvimiento del colaborador dentro de la organización, sino también por las experiencias que viva fuera del ámbito laboral, las cuales van a repercutir dentro de la propia organización.

Peiró (1984), considera que son dos constructos diferentes pero que se encuentran relacionados entre sí. Esta autora los interpreta como momentos diferentes de mismo ámbito, pero que no se pueden separar en la realidad y resalta el gran impacto que tienen las cuestiones afectivas en la medición del clima. Además, indica que la medición del clima está asociada a poder determinar como una particularidad o característica de una organización es percibida y no si esta particularidad provoca satisfacción en el individuo. Por último, argumenta que el concepto clima organizacional es descriptivo y se analiza dentro del ámbito de la organización, en cambio indican que el concepto de satisfacción laboral es evaluativo y se analiza a través del individuo.

Por el lado de los autores que consideran que estos términos son “uno parte del otro”, se encuentran Abrajan Castro (2009), quien asegura que el clima organizacional es una dimensión de la satisfacción laboral, y a través de cual se puede determinar si el ambiente organizacional es atractivo o no para el trabajador.

Un tema de gran relevancia que trascendió en la actualidad y que influyó en la satisfacción del personal del área de la salud, fue el impacto que provocó la pandemia Covid-19.

El área de la salud es un ámbito especialmente propenso a que su personal presente síntomas de agotamiento físico y emocional debido la naturaleza del trabajo efectuado y a las usuales presiones entre las exigencias externas, la presión de la sociedad, las expectativas de los pacientes, la auto exigencia y a la capacidad real de la medicina y de los recursos con que dispone para poder cumplir con todas esas exigencias.

La pandemia por Covid-19 provocó un fuerte impacto en el área de salud y sus efectos fueron sentidos notoriamente por el personal de la salud, alterando sus condiciones laborales y de seguridad, que en muchos casos eran preexistentes a esta situación.

El deterioro de los recursos humanos en salud tiene alcance mundial y ya en el año 2016 las Naciones Unidas habían formado una Comisión para que los países inviertan en el personal de salud de manera de mejorar el rendimiento de los mismos, y junto a la Organización Internacional del Trabajo trabajaron en la necesidad contar con condiciones de trabajo dignas para el personal del área de la salud, situación que no se vio reflejada ante la aparición de la pandemia Covid-19.

Dicha pandemia, ha sido un reto que tuvo que afrontar el sistema de salud a nivel mundial ocasionando impacto de todo tipo dentro de las estructuras hospitalarias, tanto en sus sistemas de organización, sus finanzas, las presentaciones de servicios, la disponibilidad de insumos y equipamiento, la disponibilidad y capacitación de sus recursos humanos, entre otros. Estos han llevado a que muchos sistemas de salud en el mundo hayan colapsado parcialmente o totalmente, y que su personal se viera afectado directamente, debido a las largas y exigentes jornadas de trabajo.

Argentina cuenta con un sistema de salud, que no tiene las mejores condiciones posibles, donde se presenta muchas falencias y un deterioro de las condiciones generales, y de su ambiente de trabajo, encontrándose con climas organizacionales hostiles y con personal que presenta niveles considerables de insatisfacción.

En el contexto de una pandemia mundial, el personal de salud es considerado personal esencial, debido a la necesidad de realizar frente a esta situación excepcional a nivel mundial, en la que es vital su disponibilidad y capacidades, de manera que se puedan prevenir y gestionar las emergencias sanitarias, por lo que se requiere que esta fuerza laboral de salud sea la apropiada, esté satisfecha, motivada y bien remunerada y donde se experimente un clima organizacional acorde a las necesidades, para que no afecten su comportamiento, su salud mental y su desempeño. (Ortiz, et al., 2020)

Siempre la satisfacción del personal en el área de salud resultó compleja, ya que se trabaja bajo presión, pero luego de más de un año de atravesar esta situación de crisis de debido a la pandemia covid 19, el personal de salud experimenta un deterioro físico y mental de grandes magnitudes.

Dicho personal debe hacer frente a condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ellos, experimentando situaciones de fatiga y distrés (estrés negativo), que puede impactar negativamente ellos, sobre la atención hacia los pacientes, y sobre toda la institución sanitaria, provocando un gran desgaste, lo cual lo puede llevar a cometer errores involuntarios y a provocarle un fuerte grado de *insatisfacción laboral*.

En el área de salud se está observando una brecha entre las expectativas del paciente y las posibilidades de atención reales que dicha área puede ofrecer al paciente, sumado a la creciente tensión que experimenta el personal de salud, propia de tiempos, desastres o emergencias sanitarias, tal como se está atravesando en este contexto de Covid-19. (Koppmann, Cantillano y Alessandri, 2021)

Con respecto a la formación del personal, cabe destacar la importancia de contar con un plantel con una adecuada formación profesional, ya que los individuos durante toda su vida, se encuentran en un camino de aprendizaje continuo primero en su hogar, luego durante sus primeros niveles de estudio, hasta que optan por recibir una formación para adquirir conocimientos específicos en un campo de acción.

Cualquiera sea la profesión que se desarrolle, la misma requiere que el aprendizaje siga siendo continuo, actualizado, de manera que los profesionales sigan adquiriendo destrezas y aprendiendo nuevos conocimientos sobre distintos aspectos, según sea la profesión que realice.

La necesidad continua de capacitación se debe, entre otros, al surgimiento de nuevas necesidades que requieren adaptación a la realidad, al avance de la ciencia, la tecnología o a la aparición de nuevas enfermedades, por lo que el profesional necesita ampliar sus conocimientos de manera constante para poder seguir desarrollando su profesión de cara al futuro.

La capacitación también contribuye a erradicar rutinas, brinda la posibilidad de realizar intercambios de ideas enriquecedoras de todo tipo de conocimientos. También fomenta el trabajo en equipo, donde sin lugar a dudas surgirán nuevas ideas, formas de resolver los problemas y posibilitará el desarrollo de nuevas actitudes y aptitudes.

Un personal capacitado será proactivo, se convertirá en un individuo más dinámico, pensará de forma analítica y ejecutará su trabajo con menor margen de error. El hecho de que el personal reciba la capacitación necesaria para poder llevar a cabo su trabajo en el puesto que le fue otorgado, contribuirá de forma positiva con el clima organizacional, y a la satisfacción laboral, ya que el individuo tendrá la posibilidad de acceder al puesto que desea y de recibir una remuneración acorde a dicho puesto.

La organización debería contar con un plan de capacitación de manera que los colaboradores de todos los niveles reciban la formación que necesiten para desarrollar sus actividades, y así poder mantenerse al corriente de todos los nuevos conocimientos y aptitudes que requiere la ejecución del puesto que tiene cada trabajador. La posibilidad de lograr llevar adelante esta planificación, será traducida como una ventaja competitiva para la empresa. Contar con personal con el debido nivel de formación, será a lo que apunta toda organización que busca optimizar sus recursos. La formación le permitirá contar un plantel de individuos con un nivel de conocimientos y de competencias acorde a las tareas que deben desempeñar.

Es gracias a las personas, su labor, sus proyectos, capacidades e ideas, cómo consiguen las organizaciones desarrollarse en pos de sus objetivos. A mayor nivel de formación del individuo de la organización, tendrá un mayor nivel de productividad. (Peña, 2019).

Internamente en una organización, las necesidades de formación deben tener en cuenta dos niveles de prioridades. Por un lado, se deben tener en cuenta las necesidades que surgen de las políticas de la propia organización, como lo son la necesidad de contar con un mejor servicio, expandirse, reducir los costos, realizar desarrollos tecnológicos, entre otras. Pero también se encuentran las necesidades percibidas por los colaboradores pertenecientes a la organización, y las cuáles ayudarán a determinar las necesidades de formación, de manera de lograr un mejor desempeño a nivel individual y organizacional.

Un error que cometen muchas organizaciones, es ver a las necesidades de formación como un costo y no como una inversión. En la medida que tenga la capacidad de enfrentar esta situación y de considerar sus planes y necesidades de formación, podrá revertir esa realidad y serán visualizadas como una inversión obligada e indispensable para la supervivencia y el progreso de la organización y el logro de sus objetivos. (Berbel, 2011)

Siguiendo con estos mismos lineamientos, Porret (2008), sostiene que “la formación de los recursos humanos consiste en la inversión empresarial destinada a reducir o eliminar la diferencia entre el actual desempeño del personal y los objetivos propuestos” (p.208).

Además, este autor, hace referencia a la finalidad de la formación del recurso humano consiste en:

- “Mejorar aptitudes. Preparar a los RR.HH. para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.

- Facilitar oportunidades. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los RR.HH., tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel.

- Cambiar actitudes. Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos.

- Incrementar la polivalencia. Aumentar la polivalencia de las personas y la facilitación de la movilidad tanto horizontal como la vertical” (p.208)

Las organizaciones cuentan con distintas formas para poder determinar las necesidades de formación de sus individuos, las más utilizadas son las evaluaciones de desempeño, la observación, la realización de encuestas, las reuniones entre distintos departamentos y las modificaciones de las rutinas de una actividad, entre otros. (Berbel, 2011).

La importancia de realizar capacitaciones en el personal, también se la puede desarrollar desde el punto de vista de la seguridad, para poder lograr una mejor gestión del riesgo laboral en el ámbito del trabajo.

El trabajador, al desarrollar sus tareas, se expone a distintos riesgos como es el hecho de tener que trabajar con productos peligrosos, cumplir sus tareas en zonas elevadas, tener que trasladar productos por la vía pública o se expone a enfermedades, entre otros ejemplos que se podrían desarrollar. Casi a diario se está enfrentando a diferentes peligros que podrían ocasionar accidentes laborales, muchos de los cuales lograrían evitarse proporcionándole al trabajador la información necesaria que le permita tomar las precauciones necesarias, según el caso que se le presente.

Cabe aclarar, que la gestión del riesgo laboral no debería ser solamente una práctica compensatoria de lesiones que ya ocurrieron por imprudencia o negligencia, sino que debería desarrollarse toda una cultura de prevención laboral entorno a cada trabajador, para que el individuo cuente con las herramientas necesarias y se pueden prevenir gran parte de los accidentes laborales.

Todo trabajador debería tener la posibilidad de recibir una completa capacitación, para poder ir logrando una mejora continua en sus prácticas laborales con el objetivo de reducir al mínimo las posibilidades de estar expuesto a situaciones de riesgos.

El trabajador debidamente capacitado, logra involucrarse, teniendo la posibilidad de tomar dimensión real de las situaciones de peligro, logrando sensibilizarse con las mismas e irá contribuyendo a la gestión conjunta con la organización en la cual está inserta.

Con una capacitación continua en materia de seguridad laboral, el colaborador logrará mejorar su desempeño, surgiendo así la necesidad de contar con personal calificado para realizar controles sobre los riesgos laborales.

Cuando se hace referencia a la formación del personal en materia de seguridad, también se debe considerar la necesidad de involucrar al trabajador en el proceso, dándole la oportunidad de concurrir a charlas y debates, para que pueda dimensionar y participar en la elaboración de medidas de prevención. (Blake, 2008).

Continuando con la temática respecto al nivel de formación del personal, en lo relativo a su influencia sobre la satisfacción laboral, los beneficios asociados a la formación, no sólo se podrán focalizar en ventajas relacionadas a rendimientos monetarios sino que también, al tener un nivel de formación adecuado para poder llevar adelante el puesto que ocupan, se podrían obtener otras fuentes no monetarias de utilidad, provenientes de trabajar en actividades que sean más creativas, en puestos de mayor responsabilidad, en entornos más saludables o contar con una mayor autonomía personal. Por lo que se quiere hacer notar que, la formación expande la función de posibilidades de utilidad laboral, dando lugar a la satisfacción laboral o beneficios no monetarios del trabajo.

Además, también existen otros factores que guían el comportamiento de los individuos en el mercado tales como el entorno familiar, el coeficiente intelectual, la edad, la situación personal, la experiencia adquirida en el trabajo o el ambiente organizacional, provocando la conjunción de los mismos que el trabajador experimente distintos grados de satisfacción laboral. (García, 2003).

Siguiendo esta misma corriente de pensamientos, Locke (1972) también indica que la satisfacción laboral se trata de la suma ponderada de aspectos que el individuo valora de su puesto de trabajo, indicando como ponderador a la diferencia entre lo que recibe el colaborador y lo que realmente desearía, por lo tanto ese desajuste, genera efectos negativos en el nivel de satisfacción laboral, situación que también se puede relacionar con su nivel de formación: una persona en un puesto de trabajo para el cual está sobre calificada, provocará este desequilibrio entre lo que recibe y lo que desearía, provocando su insatisfacción.

Por su parte los autores Fabra y Camisón (2008), también observaron que los individuos cuya educación y cualificación no se adaptan a las necesarias para el desarrollo de su trabajo, se sienten menos satisfechos. Los trabajadores infra cualificados se deben enfrentar al desarrollo de un trabajo para el que no se encuentran preparados, lo cual puede provocar frustración. A su vez comparten el pensamiento de Locke y consideran que si su cualificación es superior a la necesaria para el trabajo que desarrollan, manifiestan falta de motivación laboral por no poder utilizar todo su capital humano, además de padecer una penalización salarial.

En cuanto a los resultados obtenidos por los autores Glenn y Weave (1982), a partir de una encuesta nacional realizada en los Estados Unidos, concluyeron que la educación tiene efectos positivos sobre la satisfacción laboral, dado que el nivel educativo genera prestigio laboral, el cual contribuye a la relación directa entre formación del capital humano y los beneficios no monetarios del trabajo, situación que generará un

ambiente de trabajo propicio, contribuyendo a lograr un clima organizacional adecuado para el logro de los objetivos de la organización.

En lo que respecta a la antigüedad laboral, puede ser definida como “*el tiempo de servicio efectivo que un trabajador tiene en su lugar de trabajo, desde su ingreso o vinculación laboral*”. (Roveri y Sanz 2015, p. 2).

Los motivos por los cuales los individuos cambian de empleo tienen a estar asociados a distintos orígenes. Algunos son impulsados por el propio trabajador, como es el caso de la renuncia, jubilación y retiro de la actividad laboral o motivos que no dependen de la voluntad del trabajador, como es el caso de los despidos.

La antigüedad de una persona en su trabajo se refiere a la rotación laboral en su puesto de trabajo. Cuando existe un mercado laboral más flexible se produce una mayor rotación del empleo, lo que provoca una reducción de la antigüedad laboral.

La antigüedad en el sitio de trabajo, va de la mano de la formación laboral, ya que los colaboradores que cuenten con un trabajo de largo plazo, éste será considerado como un incentivo para capacitarse y mejorar sus habilidades, impulsando a las organizaciones a invertir en la formación de su personal. Esto arrojará distintas posibilidades de mejoras en las remuneraciones, incentivos y promociones laborales.

También una antigüedad de muy largo plazo puede ser vista como una rigidez institucional, lo cual podría ser desfavorable a la hora de implementar cambios, innovaciones, traduciéndose en reducciones de la productividad laboral. Por lo tanto, la antigüedad en el empleo por sí sola, no produciría mayor productividad laboral. Lo correcto es el establecimiento de políticas activas que apoyen la transición entre puestos de trabajo de manera de lograr una mejor productividad efectiva. (Gualavisi y Oliveri, 2016)

La satisfacción laboral, abordada desde la perspectiva de la antigüedad, cuenta con estudios que utilizan a estas dos variables y a la edad como factores importantes, porque determinan comportamientos similares entre individuos. Estos estudios indican que la mayoría de los trabajadores de mayor edad, con antigüedad en sus puestos de trabajo como para encontrarse en proceso de retiro, deciden afrontar el mismo, dado que su fuerza física, motora, memoria e incentivos al trabajo, disminuyen con su edad. Por lo tanto, los salarios, las horas de trabajo y la satisfacción laboral inciden en la decisión de pensionarse. A mayor edad y antigüedad los trabajadores tratan de mejorar la naturaleza y las relaciones humanas en su empleo; por lo que pueden pagar con sus costos de inversión, el mejoramiento del ambiente, ya sea a través de menores salarios o mayores horas de trabajo.

Se espera una relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral, es decir, mientras se incrementa la antigüedad el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y responsabilidades en el centro de trabajo y por ende, ajustarse mejor al empleo deseado por el individuo. Por lo tanto, supone que un trabajador a medida que va cumpliendo años permanece en un mismo puesto de trabajo, por ende, incrementa sus años de antigüedad. (Ohashi, 2005)

Material y Métodos

Tipo de estudio

Se realizará un estudio de abordaje metodológico cuantitativo, debido a que se examinarán los datos de manera numérica y se llevará a cabo a través de una medición estadística. No existirá manipulación de las variables, ya que se trata de un estudio no experimental.

Según el alcance y el análisis de los resultados será descriptivo, ya que se propone mostrar la situación de las variables en estudio, es decir si existe asociación o no entre clima organizacional, antigüedad en el servicio, nivel de formación y satisfacción laboral, de los profesionales de enfermería, en los servicios de clínica, maternidad y guardia de un hospital público de Rosario durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2022.

Será de tipo transversal porque las variables se estudiarán simultáneamente en un momento haciendo un corte en el tiempo.

Según el tiempo, será prospectivo porque se registrará lo observado acerca del fenómeno en estudio planteado según vayan ocurriendo los hechos. (Pineda y Alvarado, 2008)

Sitio o Contexto de la Investigación

Para poder llevar a cabo esta investigación, se eligió un hospital público que se encuentra en la zona sur de la ciudad de Rosarios. Es un hospital de 2do nivel de complejidad, referencia de zona Sur y Sudoeste de la ciudad de Rosario, Santa Fe, Argentina. Posee consultorios externos con distintas especialidades clínicas y quirúrgicas, guardia de niños y adultos e internación clínica. Realiza un trabajo coordinado de atención, con otros Centros de Atención Primaria de salud de la ciudad.

En este el hospital se destacan principalmente tres áreas: salud infantil (pediatría, neonatología, urgencias pediátricas); adultos (especialidades clínicas, urgencias generales) y área de la mujer (maternidad, ginecología, sala de emergencias tocoginecológicas).

Cuenta con una maternidad con un área de atención Integral de la Mujer, que es un referente en la región respecto a sus prácticas de parto respetado y de maternidades seguras y centradas en la familia.

Actualmente atiende a más de 13.000 pacientes del área sur metropolitana de Rosario, con un caudal de pacientes recibidos en su guardia, donde a veces se desencadenan situaciones de tensión y violencia, siendo el hospital de Segundo Nivel con mayor caudal de consultas ambulatorias, dentro de los servicios que pertenecen a la Municipalidad de Rosario.

La institución cuenta con un total de 58 enfermeros de los cuales tienen jornadas de 6 horas con horarios rotativos siendo los siguientes horarios, de 6 a 12-12 a 18-18 a 24 y 00 a 06, siendo una dotación de 4 enfermeros por turno excepto turno de 00 a 06 quedando 3 enfermeros, no siendo distribuidos por nivel de formación, todos realizan tareas asistenciales independientemente de su nivel de formación o años en el servicio.

Con la intención de determinar si este sitio reúne la población de estudio pretendida y si se presentan las variables que se pretenden medir, se analizó el mismo en base a la Guía de Convalidación de Sitio (Anexo I), de manera de responder a preguntas para determinar y corroborar que el efector reúna las características necesarias. Su aplicación permitió establecer que se cumplen con los requisitos necesarios para poder llevar adelante la aplicación del cuestionario en la población seleccionada y poder medir las variables en estudio, resultados que se muestran en el Anexo III).

Población y Muestra

La población de estudio estará conformada por los integrantes del personal de enfermería que desarrollen sus funciones en las áreas de clínica médica, maternidad y el servicio de la guardia de un hospital público de Rosario, durante el mes de agosto de 2022.

El tamaño de la población permitirá tomar la población total de 58 enfermeros y no se necesitará realizar un muestreo, evitando de esta manera cualquier tipo de sesgo y error que puede llegar a estar presente cuando se realiza algún tipo de muestreo. Además, al tomar la totalidad de la población, se está protegiendo a la investigación ante la amenaza que representa una mortalidad experimental, ya que se estará reclutando una cantidad suficiente de participantes, de manera de lograr que la población siga siendo representativa, en caso de que sucedan pérdidas de sujetos o una negativa de participación de alguno de ellos.

En cuanto a la unidad de análisis, será considerada como tal, cada uno de los integrantes del personal de enfermería, que se desempeñe en los servicios de clínica médica, maternidad y guardia de un hospital público de Rosario, durante el mes de agosto del 2022, que cuenten con una antigüedad mayor a 6 meses en el servicio, excluyendo a los monotributista.

En relación a la validez externa, los resultados se extenderán sólo para la población de estudio, ya que, por tratarse de una sola institución, no podrían ser generalizados para otros hospitales o sanatorios ya que las características de éstos últimos, seguramente sean diferentes a las presentes en la población de estudio.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Operacionalización de las Variables

Variable 1: Clima organizacional: Tipo: cualitativa, compleja; Función: independiente; Escala de medición: ordinal.

Definición conceptual: El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles, medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación (Litwin y Stringer, 1968)

Dimensión 1: Estructura

Indicadores:

- Claridad de las tareas a seguir
- Lógica de las tareas
- Claridad unidad de mando y toma las decisiones
- Políticas de la organización
- Estructura de la organización
- Simplicidad de las tareas
- El exceso de reglas
- Falta de organización y planificación
- Queda claro a quién debe reportar
- Claridad en las normas, métodos y procedimientos

Dimensión 2: Responsabilidad

Indicadores:

- Confiabilidad en las decisiones individuales
- Delegación de decisiones
- Libertad de acciones en las tareas individuales
- Iniciativa personal
- Capacidad de resolución de conflictos
- Comportamiento ante los errores
- Responsabilidad individual

Dimensión 3: Recompensa

Indicadores:

- Sistema de promociones
- Relación recompensas-incentivos / amenazas-críticas
- Recompensas según desempeño
- Nivel de críticas en la organización
- Nivel de recompensas y reconocimientos de la organización
- Nivel de sanciones ante incumplimientos

Dimensión 4: Riesgo

Indicadores:

- Progreso relacionado con el nivel de certezas en las tareas
- Toma de riesgos por parte de la organización
- Toma de decisiones organizaciones con precaución
- Riesgo asumido por la organización ante una buena idea.

Dimensión 5: Relaciones

Indicadores:

- Ambiente de trabajo amistoso
- Clima de trabajo agradable y sin tensiones
- Relaciones entre pares
- Calidez del personal
- Relación con los jefes

Dimensión 6: Cooperación

Indicadores:

- Niveles de exigencia en la organización
- Presión para mejorar las tareas
- Presiones para mejorar el rendimiento individual y grupal
- Personal contento relacionado con aumento de productividad
- Importancia de la relación entre pares
- Orgullo por el desempeño

Dimensión 7: Estándares de Desempeño

Indicadores:

- Tolerancia ante los errores individuales de la gerencia
- Aspiraciones personales
- Confianza entre pares
- Colaboración entre pares y superiores
- Empatía por los sentimientos de los colaboradores

Dimensión 8: Conflicto

Indicadores:

- Opinión de la organización ante un silencio de un individuo
- Postura de la gerencia ante el conflicto entre unidades y departamentos
- La gerencia estimula las discusiones entre individuos
- Libertad de opinión individual
- La organización priva la rápida toma de decisiones y resolución de conflictos

Dimensión 9: Identidad

Indicadores:

- Orgullo de pertenecer a la organización
- Sentido de pertenencia a un grupo
- Lealtad de los individuos hacia la organización
- Intereses individuales más fuerte que grupales

Variable 2: Satisfacción Laboral

Tipo: cualitativa, compleja.

Función: dependiente.

Escala de medición: ordinal.

Definición conceptual: es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño a las tareas. (Palma, 1999)

Dimensión 1: Condiciones Físicas o Materiales

Indicadores:

- Distribución física del ambiente de trabajo
- Ambiente confortable
- Comodidad del ambiente de trabajo
- Comodidad de la ubicación personal de trabajo
- Existe buen desempeño de las labores diarias

Dimensión 2: Beneficios Laborales o Remunerativos

Indicadores:

- Sueldo en relación a la labor realizada
- Percepción del monto de sueldo individual
- Sueldo personal aceptable
- Trabajo cubre mis expectativas económicas

Dimensión 3: Políticas Administrativas

Indicadores:

- Trato por parte de la institución
- Sensación de explotación en el trabajo
- Disgusto con el horario de trabajo
- Horario de trabajo incómodo
- Reconocimiento de esfuerzo personal

Dimensión 4: Relaciones Interpersonales

Indicadores:

- El ambiente con pares es ideal
- Agrado de trabajar con pares
- Preferencia por trabajar en forma individual
- Solidaridad en el grupo de trabajo

Dimensión 5: Desarrollo Personal

Indicadores:

- Sentimiento de trabajo justo
- Trabajo permite desarrollo profesional
- Disfrute de las tareas
- Felicidad de los logros
- Sentimiento de realización
- Sentimiento de bienestar

Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Indicadores:

- Tareas valiosas
- Percepción de las tareas
- Sentimiento de utilidad respecto a la tarea
- Aburrimiento en el trabajo
- Grado de placer del trabajo
- Trabajo a gusto

Dimensión 7: Relación con los Superiores

Indicadores:

- Jefes comprensivos
- Superiores siempre a disposición
- Beneficios de trato con el superior
- Relaciones con los jefes
- Sentimiento hacia el superior
- Reconocimiento por parte del jefe

Variable 3: Antigüedad en el Servicio

Tipo: cuantitativa, simple

Función: independiente

Escala de medición: de proporción o razón.

Definición operacional: Se refiere a la duración en los años en los cuales el entrevistada(o) se ha desempeñado como enfermera(o) dentro del servicio.

Indicadores: se recogerá el dato concreto (no rangos)

Variable 4: Nivel de Formación

Tipo: cualitativa, simple

Función: independiente. Escala de medición: ordinal.

Definición operacional: se refiere al nivel de estudios concluidos, evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito terciario o universitario, en lo que respecta a la carrera de Enfermería.

Indicadores:

- Enfermeras/os
- Licenciadas/os en enfermería
- Magister
- Doctorado
- Otros.

La técnica utilizada para medir las variables de clima organizacional y de satisfacción laboral, será la encuesta y como instrumento se utilizará el cuestionario autoadministrado, con opción de respuesta tipo Likert, para poder recopilar la información de la población de estudio.

En cuanto a los cuestionarios autoadministrados, se trata de un método de recopilación de datos en el cual el entrevistado responde las preguntas planteadas por un investigador, de forma autónoma mediante una guía explícita que indica la forma de responder.

Las ventajas que implica el uso de este tipo de cuestionario son la posibilidad de realizar una codificación más fácil, tienen un costo de realización relativamente bajo, se puede obtener, en un breve período, información sobre un gran número de personas, ya que se suelen distribuir en forma masiva, ayudando a optimizar el tiempo de realización. Otra ventaja es la posibilidad de responder en forma anónima el mismo, no teniendo que exponer su identidad, con lo cual se podrían obtener respuestas más honestas y libres. A su vez el encuestado maneja sus tiempos, teniendo la posibilidad de dedicarle el que considere necesario. Tampoco requiere una preparación previa de los encuestadores, debido a la facilidad de su aplicación. Por el lado de las desventajas de este instrumento, se podría mencionar el hecho de no tener la posibilidad de profundizar las respuestas, en caso de dudas o de considerarlo necesario el investigador.

Para poder contar con datos obtenidos a partir de los instrumentos, (cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral), como primera medida, se solicitará la autorización a la autoridad correspondiente del hospital, de manera de contar con los permisos necesarios para poder encuestar al personal. Y se deberá contar con el consentimiento de cada uno de los participantes, los cuales deberán estar dispuestos realizar los cuestionarios, expresando su voluntad de participación, a través de la firma previa del consentimiento.

En relación a los instrumentos se utilizará uno para medir clima organizacional y otro para satisfacción laboral, ambos consisten en un conjunto de preguntas, con escala de valoración, con una serie de ítems presentados en forma de afirmaciones y cuyas opciones de respuestas responden a una escala de tipo Likert.

Respecto a la variable clima organizacional, se utilizará el instrumento, elaborado por Litwin y Stringer (1968); modificado por las Licenciadas Echezuria y Rivas (2001), en su investigación “Estudio del Clima

Organizacional en la Unidad de RRHH” de la Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, y validado por el Magister en educación con mención en docencia y gestión educativa Daniel Ángel Córdova Sotomayor, de la Universidad César Vallejo de Perú, (Saldaña Labajos, 2017). En mismo se detalla en el Anexo II, que consiste en un cuestionario de escala de Likert que tendrá 9 dimensiones, 52 ítems y una escala de valoración del 1 al 4, donde el 1 es muy en desacuerdo y el 4 muy de acuerdo, con el objetivo de evaluar clima laboral de los profesionales de enfermería.

Este instrumento que se utilizará para medir el clima organizacional, tendrán un apartado diseñado para colocar información general adicional, correspondiente a la edad, sexo del personal, antigüedad en el servicio y nivel de formación, ya que será información que complementará a dichos cuestionarios, a los fines de poder relacionar los resultados de las variables con los datos demográficos del personal de enfermería.

En cuanto al instrumento para medir la satisfacción laboral, se optará por el cuestionario de Palma Carrillo (1999), validado por el asesor con grado de magister en educación con mención en docencia y gestión educativa, Daniel Ángel Córdova Sotomayor. (Saldaña Labajos, 2017).

Palma Carrillo, define la satisfacción laboral siguiendo los planteamientos teóricos de Herzberg.

El cuestionario estará conformado por 7 dimensiones y 36 ítems, con escala de valoración del 1 al 4 siendo el 1 muy insatisfecho y el 4 muy satisfecho, que determinan la satisfacción laboral de los enfermeros de un hospital público de Rosario. (Anexo II)

Para comprobar la validez de estos instrumentos en la población seleccionada y en el contexto escogido, se procedió a aplicación de una prueba piloto, sobre un grupo representativo 10 enfermeros pertenecientes a otra institución, donde se consideraron los mismos criterios de inclusión y exclusión, a los cuales se les realizó las preguntas de los cuestionarios. Los resultados de la misma quedarán explicitados en el Anexo IV.

Una vez obtenida la confiabilidad del instrumento, recién ahí se aplicarán los cuestionarios a la población de la investigación. El paso siguiente será el de llevar a cabo el relevamiento a través de los cuestionarios, explicando a los participantes de forma clara, el propósito de esta investigación, la metodología, su finalidad y los beneficios que traerá al grupo. Luego de dicha aclaración, se les hará entrega del Consentimiento informado para participar en la investigación (Anexo II), junto con los instrumentos (cuestionarios), para evaluar el clima organizacional, la satisfacción laboral y las demás variables de estudio: antigüedad y nivel de formación.

Ambos cuestionarios, serán entregados al personal de enfermería, para que los puedan ir respondiendo, en la medida de sus posibilidades, durante sus horarios disponibles, en el área destinada de descanso de los mismos, en los días y horarios a convenir con cada uno de ellos, con la finalidad de poder entregar los cuestionarios a toda la población. También se les informará que su participación es totalmente voluntaria,

confidencial y que estarán en todo su derecho si no desean participar de este estudio. Se planteó que la recolección de datos, será llevada a cabo durante el transcurso del mes de agosto de 2022.

Durante el desarrollo de este estudio se buscará no generar ningún daño físico, psicológico y/o mental a quienes decidan participar de este. Dado que esta investigación será de tipo no experimental, no existe el riesgo de daño a las personas, ya que no habrá ningún tipo de experimentación o intervención dentro del mismo, garantizando de esta forma el cumplimiento del *principio de beneficencia y no maleficencia*. Además, se tendrán en cuenta en las dimensiones que implica el diseño de la investigación, serán los de la búsqueda de datos de fuentes confiables y se contará con la utilización de instrumentos validados y técnicas en la recolección de datos de fuentes confiables, para su uso en las variables establecidas. El *principio de respeto a la autonomía*, también se encontrará contemplado en este estudio, ya que se cumplimentará con la instancia previa de un documento (consentimiento informado), donde el participante expresará su participación voluntaria. De esta manera, la persona actuará de acuerdo con un plan libremente elegido y contará con la información considerada relevante para el caso.

Así también se estará respetando el *principio de justicia*, al proporcionar un trato justo, confidencialidad de los datos y preservar el anonimato, ya que una vez recolectada la información, se mantendrá la misma en un lugar ajeno a la Institución donde sólo la investigadora conoce y los resultados de la investigación se divulgarán en forma de reporte de investigación, pudiendo tener acceso a los resultados de dicho estudio.

Personal a Cargo de la Recolección de Datos

La autora de la investigación, será la persona encargada de la recolección de los datos, a partir de los instrumentos, luego de la preparación previa de los instrumentos, deberá presentarse en el hospital seleccionado, para hacer entrega al personal de los cuestionarios y luego realizar su posterior recolección, en los siguientes horarios que tienen de descansos en el office de enfermería los 4 turnos establecidos de la siguiente manera de 9 a 10 hs-14 a 15hs-21 a 22hs y 02 a 03hs. El lugar cuenta con una mesa y sillas para el descanso del personal, lugar adecuado para realizar dicho instrumento.

Los cuestionarios autoadministrables llevarán un tiempo de realización de aproximadamente 20 minutos aproximadamente.

La recolección de los datos, será llevada a cabo durante el mes de Septiembre de 2022 y se contará con la supervisión de la directora de la tesina, de parte de la autora y por parte de la institución, se contará con la supervisión de la jefa del personal de enfermería de la institución seleccionada, a fin de que todas las partes estén informadas acerca de esta actividad, lugar y fecha de realización, ya que se intentará no generar ningún tipo de conflictos, demoras o intervención con las actividades de los profesionales de enfermería.

Plan de Análisis

Una vez recolectado los datos, tendrán que agruparse según las variables estudiadas y sus correspondientes dimensiones. Para poder llevar adelante esta tabulación, se utilizará un software estadístico SPSS para este fin, se requiere una codificación, traduciendo cada respuesta a número, motivo por el cual, a las variables cualitativas complejas, se les asigna un valor a los indicadores de dichas dimensiones.

Luego los resultados se ordenarán y presentarán en gráficos de barras y se analizarán los resultados más relevantes. Se sintetizarán los datos a través de la distribución de frecuencias, promedios, porcentajes y varianza. En los gráficos de barras se cruzarán dos variables y se analizarán los resultados obtenidos de las variables independientes sobre la dependiente. Los datos recolectados serán analizados a través de la estadística descriptiva, incluyendo a cada una de las dimensiones relevadas en las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

En cuanto a los objetivos específicos, se llevará adelante un análisis multivariado, donde se analizarán las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en relación a las variables, antigüedad en el servicio y nivel de formación, de manera de poder determinar causalidad, efectos o correlaciones entre estas variables.

Para el desarrollo de ésta parte del proceso, se consultará con un Licenciado en estadística a los fines de clarificar las dudas que pudieran surgir al respecto.

Con respecto a la variable clima organizacional, se utilizará una escala ordinal, asignándole un valor numérico para poder cuantificar, con el fin de medir la variable en estudio. Se partirá de la sumatoria de la totalidad de las respuestas expresadas por el personal de enfermería, en relación a los indicadores expresados en la Operacionalización de Variables. El rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 52, para la Escala Mínima de Desacuerdo, hasta 208 para la Escala Máxima de Acuerdo. Además, se establecerán 3 categorías para la interpretación de este instrumento, Nivel Desfavorable de Clima Organizacional, correspondiente a puntuaciones menores o iguales a 69 puntos en la escala, Nivel Medio de Clima Organizacional, corresponden a puntuaciones entre 70-138 puntos en la escala y por último un Nivel Favorable de Clima organizacional, con puntuaciones mayores o iguales a 139 en la escala, hasta 208.

Las escalas de respuestas utilizada para medir el Clima Organizacional, en cada uno de sus indicadores para luego agrupar en dimensiones:

Las 9 dimensiones que componen este cuestionario son:

1) Estructura

Cuenta con 10 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 10 a 20
- Medio= 21 a 30
- Favorable = 31 a 40

2) Responsabilidad

Cuenta con 7 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 7 a 13
- Medio= 14 a 20
- Favorable = 21 a 28

3) Recompensa

Cuenta con 6 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 6 a 12
- Medio= 13 a 18
- Favorable = 19 a 24

4) Riesgo

Cuenta con 4 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 4 a 7
- Medio= 8 a 11
- Favorable = 12 a 16

5) Relaciones

Cuenta con 5 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 5 a 9
- Medio= 10 a 14
- Favorable = 15 a 20

6) Cooperación

Cuenta con 6 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 6 a 12
- Medio= 13 a 18
- Favorable = 19 a 24

7) Estándares de Desempeño

Cuenta con 5 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 5 a 9
- Medio= 10 a 14

- Favorable = 15 a 20

8) Conflicto

Cuenta con 5 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 5 a 9

- Medio= 10 a 14

- Favorable = 15 a 20

9) Identidad

Cuenta con 4 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 4 a 7

- Medio= 8 a 11

- Favorable = 12 a 16

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, también se utilizará una escala ordinal, siendo el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 36, para la Escala Mínima de Insatisfacción, hasta 144 para la Escala Máxima de Satisfacción. Además, se establecerán 3 categorías para la interpretación de este instrumento, Nivel Desfavorable de Satisfacción Laboral, correspondiente a puntuaciones menores o iguales a 48 puntos en la escala, Nivel Medio de Satisfacción Laboral, corresponden a puntuaciones entre 49-96 puntos en la escala y por último un Nivel Favorable de Satisfacción Laboral, con puntuaciones mayores o iguales a 97 en la escala, hasta 144.

Las 7 dimensiones que componen este cuestionario son:

1) Condiciones Físicas o Materiales

Cuenta con 5 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 5 a 9

- Medio= 10 a 14

- Favorable = 15 a 20

2) Beneficios Laborales

Cuenta con 4 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 4 a 7

- Medio= 8 a 11

- Favorable = 12 a 16

3) Políticas Administrativas

Cuenta con 5 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 5 a 9

- Medio= 10 a 14

- Favorable = 15 a 20

4) Relaciones Interpersonales

Cuenta con 4 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 4 a 7

- Medio= 8 a 11

- Favorable = 12 a 16

5) Desarrollo Personal

Cuenta con 6 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 6 a 12

- Medio= 13 a 18

- Favorable = 19 a 24

6) Desempeño de Tareas

Cuenta con 6 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 6 a 12

- Medio= 13 a 18

- Favorable = 19 a 24

7) Relación con los Superiores

Cuenta con 6 indicadores y la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Desfavorable = 6 a 12

- Medio= 13 a 18

- Favorable = 19 a 24

Plan de Trabajo y Cronograma

ACTIVIDADES	AGOSTO 2022 Inicio Lunes 1		SEPTIEMBRE 2022		OCTUBRE 2022 Finaliza Jueves 30		
	1° Quincena	2° Quincena	1° Quincena	2° Quincena	Del 4 al 8	Del 11 al 22	Del 23 al 29
Actividades a desarrollar por la autora de la esta Investigación							
Recolección de Datos - Aplicación de Cuestionarios: Clima Organizacional y Satisfacción -Laboral							
Cuantificación de los datos obtenidos.							
Consulta a Especialista en Estadística para asesoramiento sobre cómo procesar los datos							
Análisis e Interpretación de los datos obtenidos							
Elaboración de la Discusión							
Redacción de las Conclusiones Final. Elaboración del informe final.							

Bibliografía

- Abrajan Castro, M. G. (2009). “*Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*”. Revista Digital. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Aguilar,R.(2006). “*Diagnóstico del Clima Organizacional en las Direcciones Regionales de Salud Ayacucho, Huancavelica y la Dirección de Salud Andahuaylas y las DIRESA Ayacucho*”. Andahuaylas. Fecha de acceso: 01/09/2014.Disponible en : http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743_IDREH1-2.pdf
- Atalaya, M. (1995). “*Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado*”. Lima: UMNSM
- Blake, O. (2008). “*Así aprendieron a trabajar: cómo se construyó la capacitación laboral en la Argentina*”. Editorial: Granica. Buenos Aires.
- Barnard, C. (1971) “*Las Funciones del Ejecutivo*”. Editorial: Atlas. San Pablo
- Baumann A. (2010). “*El efecto de la rotación del personal y el beneficio de la estabilidad en los recursos humanos de enfermería*”. Consejo internacional de enfermeras-Fundación Internacional Florence Nightingale. Recuperado de: <http://bit.ly/zxBmfD>
- Berbel Giménez, G. (2011). “*Manual de Recursos Humanos*”. Editorial: UOC. Barcelona.
- Bernal Chávez, L. I. (2019). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almendra Irigoyen-Perú*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (1-81). Perú.
- Chiavento, I. (2009). “*Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*”. Novena Edición. Editorial: Mc GRAW-HILL. México.
- Chiavenato I. (2012). “*Clima Organizacional en las Instituciones de Salud*”. Distrito Federal: Mc-Grawhill.
- Cortazar L; Chamorro M. (2014). “*Incidencia del Clima Organizacional en la Calidad de Atención en Servicios de Salud*”. Universidad Católica de Manizales. Cali, Colombia.
- Dessler, Gary (1991). “*Administración de Personal*”. México: Editar. Prentice Hall
- Echezuría, A., & Rivas, A. (2001). “*Estudio de Clima Organizacional en la Unidad de Recursos Humanos en una Muestra de Organismos Públicos y Empresas Privadas*”. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

- Fabra, M., y Camisón, C. (2008). *"Ajuste Entre el Capital Humano del Trabajador y su Puesto de Trabajo como Determinante de la Satisfacción Laboral"*. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* (76), 129–142.
- Fernández, S. (2010). *"Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública"*. [Online] 1995; 69(6):487-97. Disponible en: <http://bit.ly/xRfwB8>
- García Solarte, M. (2009). *"Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración"*, núm. 42. Universidad del Valle Cali, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M. B. (julio de 2003). *"Efectos de la educación sobre los determinantes de la satisfacción laboral en España. Un análisis de los beneficios monetarios y no monetarios en el mercado de trabajo mediante modelos logit ordenados"*. Servei de Publicacions. Universitat de Valencia. Departament d'economia aplicada, 1–243.
- Gibson, J. (1996) *"Las Organizaciones"*, (8a ed.). Editorial: Mc Graw Hill. Madrid.
- Glenn, N. D., y Weave, C. N. (septiembre de 1982). *"Evidencia sobre educación y satisfacción laboral"*. *Social Forces*, 61(1), 46–55.
- González Florez, A. (2013). *"Clima Organizacional"*. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/31/3729/#:~:text=Responsabilidad%3A%20Este%20aspecto%20necesariamente%20va,misiones%20dadas%20a%20los%20trabajadores.>
- Gualavisi, Oliveri, M. (2016). *"Antigüedad en el Empleo y Rotación Laboral en América Latina"*. Catalogación en la fuente proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera, del Banco Interamericano de Desarrollo. (Nota técnica del BID; 1072). Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Guerrero, S. M. (enero-marzo de 2020). *"Clima laboral y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Chiclayo"*. *Revista med.*, 6(63-67). Perú.
- Gutiérrez Lazo de la Vega, Z. (2020). *"Clima Organizacional Relacionado con la Motivación del Profesional de Enfermería del Hospital Regional de ICA (Perú) 2017 – 2018"*. *Revista Enfermería Vanguardia* 2020; 8(1): 12-19. Recuperado de: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/313>

- Hernández Plazas, J. (2011). “*Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio Soata*”. *Salud Historia*, vol. 2. Recuperado de <http://revistas.uptc.edu.co/index.php/shslarticle/view/1892>. Fecha de consulta 14/05/17.
- Koppmann A., Cantillano V. y Alessandri C. (2021). “*Distrés Moral y Burnout en el Personal de Salud durante la Crisis por Covid-19*”. *Revistas Médica Clínica las Condes. Publicación Digital*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7849543/>
- Labajos, A. S. (2017). “*Clima laboral y Satisfacción Laboral en el Profesional de Salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*”. Escuela de posgrado Universidad César Vallejos (1-112). Perú.
- Manrique, A. F. (2010). “*Fiabilidad y Validez. Cuestionario Font Roja*”. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería.
- Monteza, Nancy. (2012) “*Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital*”. Editorial: Es salud. Perú.
- Morales, F. (2018). “*¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral?*”. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/#>
- Muñoz, A. (1990) “*Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo*”. Tesis doctoral. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Oblitas Guerrero, S. (2020). “*Clima Laboral y Satisfacción del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencias de un Hospital Público de Chiclayo, Perú*”. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*. DOI: 10.37065 / rem.v6i1.381. Perú. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/340410584_Clima_laboral_y_satisfaccion_del_profesional_de_enfermeria_en_el_servicio_de_emergencias_de_un_hospital_publico_de_Chiclayo_Peru
- Ohashi, I. (junio de 2005). “*Salarios, Horas de Trabajo y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en Edad de Jubilación*” *The Japanese Economic Review*, 56(2).
- Ortiz, Z.; Antonietti L.; Capriatti, A.; Ramos, S.; Romero, M.; Mariani, J; Ortiz, F. y Pecheny, M. (2020). “*Preocupaciones y Demandas Frente a Covid-19. Encuesta al Personal de Salud*”. *Revista Digital Medicina Buenos Aires*. Recuperado de: https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol180-20/destacado/original_7196.pdf
- Palma S. (1999). “*Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*”. *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-*

SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología. Vol. IX, N°1, 27-34. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/elaboracion-y-validacion-de-una-escala-de-satisfaccion-laboral-sl-spc-para-trabajadores-de-lima-metropolitana/oclc/780214530>

- Palma, S. (2004a). “*Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*”. Pirámide. Revista del Departamento de Psicología, 5,49-59.

- Palma, S. (2004b). “*Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*”. Lima

- Palma, S. (2004c). “*Escala Clima Laboral CLSPC. Lima*”. Cartolan

- Peiró, J. M. (1984). “*Psicología de la Organización*”. Ed: UNED. Madrid.

- Peña, J. (2019). “*Importancia de la Capacitación Continua en el Personal*”. Centro de Educación Integral, Especializado en la Formación de Profesionales a Nivel Técnico en el Área de la Salud. Publicación Digital. Bolivia. Recuperado de: <https://soyceince.com/2019/06/19/importancia-de-la-capacitacion-continua-en-el-personal-de-enfermeria/>

- Pineda E. y Alvarado, E. (2008). “*Metodología de la Investigación*”. 3° Edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington DC.

- Raile Alligood, M. y Marriner Tomey, A. (2011). “*Modelos y Teorías en Enfermería*”. 7° Edición. Edit: Elsevier España, S.L.. España.

- Robbins, S. (1999). “*Comportamiento Organizacional*”. 8° Edición. Editorial Prentice-Hall. México.

- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996). “*Administración*”. Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana. México.

- Rodas Paredes, C. (2018). “*Clima y Satisfacción Laboral del Servicio de Centro Quirúrgico de dos Hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagúa*”. Artículo de Revista de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (1-71).- Facultad de Enfermería-Unidad de investigación. Perú.

- Roveri, P. y Sanz, N. (2015). “*La Antigüedad del Trabajador: Su Determinación*”. IV Jornada del Departamento de Contabilidad. Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de: <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/49/1449/e4f7e02f4f9cc2ed0d18daa2df4688de.pdf>

- Rubio, E. (2011). “*Semanario de Economía Familiar, Consumo y Empleo*”. Fecha de acceso:01/09/2014. Disponible: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

- Salazar, E.; Fernández, C.; M.C. Santes, M.; Fernández, H.; Zepeta, D. (2020): “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Salud*”. Revista de Enfermería. Año 17, Número 4. Publicación trimestral editada por la Universidad Nacional Autónoma de México Recuperado de: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>

- Saldaña Labajos, A. (2017). “*Clima Laboral y Satisfacción Laboral en el Pprofesional de Salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*”. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718#:~:text=Los%20resultados%20muestran%20que%20el,99.99%25%20**la%20correlaci%C3%B3n%20es

- Sánchez Encinas, J.; García Domínguez, M.. (2016) “*Estudio del Clima Laboral del Personal de Enfermería de las Unidades de Salud Mental de un Hospital*”. Publicación de la Asociación de Enfermería de Salud Mental. 2º Premio de investigación de la ANESM. Trabajo premiado con el 2º Accésit. Almería, España. Recuperado de: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/09/pinv2004accesit2.pdf>

- Sánchez Villalobos, J. y Núñez Zambrano, L. (2017). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores - Red de Salud Chota – 2017*”. Revista Científica de Enfermería. Colegio de Enfermeros del Perú Lima - Perú. Recuperado de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27/40>

- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). “*Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales*”. Revista Correo Científico Médico de Holguín. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba. Recuperado de: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>

- Silveira Luz, R. (2003). “*Estado del Clima Organizacional: Criterios para metodología de diagnóstico, medición y mejoras*”. Estudio de caso. Rio de Janeiro. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de Federal Fluminense, Brasil.

- Weinert, Ansfried. (1985) “*Manual de Psicología de la Organización*”. La Conducta Humana en las Organizaciones. Editorial: Herder. Barcelona.

Anexos

I. Guía de Estudio de Convalidación o Exploratorio de los Sitios

1-¿Cuento con la autorización para realizar la investigación?

Si () No ()

2- ¿Está en conocimiento el servicio del estudio?

Si () No ()

3-¿La institución permite que se publiquen los resultados de la investigación?

Si () No ()

4- ¿Se han realizado estudios de satisfacción laboral y clima organizacional en la Institución?

Si () No ()

Si es así, ¿De qué tipo y carácter?.....

5- ¿Cuál es la dotación total de Enfermeros en la unidad de internación de clínica médica, guardia y maternidad?

Clínica Médica.....

Guardia.....

Maternidad.....

6- ¿Cuántos enfermeros/as y licenciados/as hay en la unidad de internación de clínica médica, guardia y maternidad?

	Clínica Médica	Guardia	Maternidad
Enfermeros
Licenciados

7-¿Se distribuye al personal de acuerdo a su nivel de formación?

Si () No ()

8- ¿Cuál es la antigüedad promedio en el servicio de los enfermeros que se desempeñan en los servicios de clínica médica, maternidad, guardia

Clínica Médica.....

Guardia.....

Maternidad.....

9-¿Cuántos enfermeros tienen una antigüedad en el servicio menor a 6 meses?

.....

10- ¿Cuántos enfermeros tienen una antigüedad en el servicio mayor o igual a 20 años?

.....

11- ¿Cuántos enfermeros/licenciados tienen doble empleo?

.....
12- ¿El título de Licenciado aumenta la remuneración de sus enfermeros?

Si () No ()

13- ¿Cuántos enfermeros/licenciados están dispuestos a participar voluntariamente de la presente investigación?

.....
14- ¿En qué horarios/momentos se puede aplicar el instrumento de recolección de datos, sin que interfiera en el normal funcionamiento del servicio?

Entrada al trabajo

Descanso

Salida

Otro/os

Especificar:.....

15- ¿Los servicios cuentan con un espacio físico para que los enfermeros puedan cumplimentar los instrumentos de recolección de datos?

Si () No ()

16) ¿Cuál es la edad promedio de los profesionales de enfermería de la institución?

.....
17) ¿Los licenciados tienen, en su mayoría, mayor edad que quienes son solamente enfermeros?

Si () No ()

18) Los enfermeros más jóvenes, tienen posibilidad de crecimiento en la institución?

Si () No ()

18) ¿El clima organizacional donde se desempeñan las tareas es tranquilo, ameno y agradable?

Si () No ()

19) ¿Existe la planificación de las tareas en la institución?

Si () No ()

20) ¿El trato con los colegas es cordial y fluido?

Si () No ()

21) ¿La relación con los superiores es grata y los mismos se encuentran a disposición del personal?

Si () No ()

II: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario Clima Organizacional - Original

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN & STRINGER (1968) - ORIGINAL				
DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ESTRUCTURA				
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de esta organización				
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
RESPONSABILIDAD				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
RECOMPENSA				
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21. En esta organización hay muchísima crítica.				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo un error me sancionan.				
DESAFIOS				
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la				
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima				
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
RELACIONES				
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.				

DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
COOPERACION				
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
ESTANDARES				
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
CONFLICTO				
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IDENTIDAD				
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin & Stringer. Modificado por el Lic. Echezuria y Lic. Rivas (2001)

Instrucciones: este cuestionario contiene una serie de ítems sobre las características que puede llegar a tener su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Deberá responder con una cruz (X) sólo en una de las 4 opciones de respuesta disponibles, siendo las mismas *Muy en desacuerdo*, *En desacuerdo*, *De acuerdo* o *Muy de acuerdo*, según sea la que más se acerque a sus pensamientos o percepciones.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es poder considerar su pensamiento o percepción en cada uno de los ítems.

Como observará, el cuestionario es totalmente anónimo. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal. Ante cualquier consulta, me encuentro a disposición para explicar la misma.

DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
I. ESTRUCTURA				
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de la organización				
5. Conozco claramente la estructura de la organización				
6. En esta organización no existe muchos papeleos para hacer las cosas				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
10. Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
II. RESPONSABILIDAD				
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12. Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con ellos				
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto solo yo soy responsable por el trabajo realizado				
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver sus problemas por sí mismas				
16. En nuestra organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				

DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
III. RECOMPENSA				
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda que el mejor ascienda				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
20. Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21. En esta organización hay muchísima crítica				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23. Cuando cometo algún error me sancionan				
IV. RIESGO				
24. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
27. Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea				
V. RELACIONES				
28. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
29. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
30. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
31. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
32. Las relaciones Gerencia-Trabajador tienden a ser agradables				
VI. COOPERACIÓN				
33. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
34. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar				
35. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
36. La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien.				
37. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
38. Me siento orgulloso de mi desempeño.				
VII. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO				
39. Si me equivoco, las cosas van mal con mis superiores.				
40. En esta institución la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
41. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente uno en el otro.				
42. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
43. La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.				

DIMENSIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
VIII. CONFLICTO				
44. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
45. La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
46. La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
47. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
48. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IX. IDENTIDAD				
49. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.				
50. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
51. Siento que no hay mucha lealtad, por parte del personal hacia la compañía.				
52. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Información adicional:

Edad:.....

Sexo:.....

Antigüedad en el servicio (Meses - Años):

Nivel de Formación: (Marcar con una cruz)

- Enfermeras/os
- Licenciadas/os en enfermería
- Magister
- Doctorado
- Otros

Cuestionario Satisfacción Laboral - de Palma Carrillo (1999) - Original

Instrucciones: este cuestionario contiene una serie de ítems sobre las características que puede llegar a tener su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Deberá responder con una cruz (X) sólo en una de las 4 opciones de respuesta disponibles, siendo las mismas *Muy insatisfecho*, *Insatisfecho*, *Satisfecho* o *Muy satisfecho*, según sea la que más se acerque a sus pensamientos o percepciones.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es poder considerar su pensamiento o percepción en cada uno de los ítems.

Como observará, el cuestionario es totalmente anónimo. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal. Ante cualquier consulta, me encuentro a disposición para explicar la misma.

DIMENSIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
I. Condiciones Físicas o Materiales				
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
2. El ambiente donde trabajo es confortable.				
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.				
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente				
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
II. Beneficios Laborales				
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				
7. Me siento mal con lo que gano.				
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable				
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
III. Políticas Administrativas				
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.				
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				
12. Me disgusta mi horario				
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.				
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				

DIMENSIONES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
IV. Relaciones Interpersonales				
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.				
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.				
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.				
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				
V. Desarrollo Personal				
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.				
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo				
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.				
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.				
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				
VI. Desempeño de Tareas				
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.				
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.				
28. Mi trabajo me aburre.				
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.				
30. Me gusta el trabajo que realizo.				
VII. Relación con los Superiores				
31. Los jefes son comprensivos.				
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.				
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.				
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).				
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.				

Consentimiento informado para participar en la investigación

Rosario,de..... del 2022

Mi nombre es Carolina González, soy enfermera en el sector de esta institución y voy a realizar un trabajo de investigación cuyo propósito establecer si existe una relación entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral, antigüedad y nivel de formación del personal de enfermería de este hospital, durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2022.

Estimado Señor/ra.....(profesional) por medio del presente documento le solicitó su participación voluntaria para el trabajo de investigación .

La información obtenida a partir de sus respuestas tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. Igualmente, usted podrá tener conocimiento de la interpretación de sus resultados y puntuaciones obtenidos en la prueba. Cabe destacar, que en cualquier momento de la entrevista puede decidir no seguir participando y podrá contactarme al a través del siguiente número de teléfono 341- 3xxxxxx.

Este cuestionario, al no ser identificado con su nombre o datos personales, no pondrá en riesgo su estabilidad laboral ni su contrato con la institución. Los datos contenidos en él serán manejados de manera confidencial y la información que usted proporcione, será utilizada únicamente con fines de tipo académico y para el presente estudio.

En consideración de la anterior, agradezco su participación voluntaria en la realización de esa prueba (si desea participar, por favor marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firmen el espacio designado).

Nombre del participante:..... DNI:.....Expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participación en la investigación.

Firma

.....

III. Resultados del Estudio Exploratorio

El estudio exploratorio se realizó durante las primeras semanas del mes de octubre de 2021, el lugar elegido fue el área de enfermería de un efector público dependiente de la secretaria de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario. Previa autorización correspondiente, como demuestra la Nota aval que se presenta a continuación, se procedió a aplicar el cuestionario de Guía de Convalidación de sitios, pudiendo cumplimentar la instancia de todos los requisitos formales respecto a permisos y autorizaciones institucionales.

Se determinó que esta institución permite que se publiquen los resultados que se obtendrán de la investigación, ya que en otras ocasiones distintos estudiantes ya han realizado trabajos de esta índole, por lo tanto, tienen experiencia y conocimiento sobre cómo será el proceso de realización de esta investigación y la necesidad de encuestar a los profesionales de enfermería para poder contar con datos certeros y analizar los mismos. Así también se cuenta con la certeza de que el personal está dispuesto a participar en este proceso de investigación.

Además, el hospital posee un sitio para poder hacer entrega de los cuestionarios al personal de enfermería y se conseguirá coordinar los horarios de contacto con los mismos, ya que se pudieron relevar cuáles son los más convenientes. Será la primera vez que se investiguen las variables clima organizacional y satisfacción laboral, según se pudo saber.

La dotación de personal que posee el hospital es acorde a las necesidades de esta investigación, contando con un total de 58 colaboradores en el sector de enfermería, a los cuales se podrá tener acceso para encuestar. También se pudo constatar que sus edades, nivel de formación y antigüedad en el servicio son los propicios, ya que existe personal con de distinta franja etaria, variada antigüedad y con diferentes niveles de formación profesional, lo cual hace adecuada a la población para poder llevar adelante la investigación, de manera de poder relacionar dichas variables con el clima organizacional y la satisfacción laboral existentes en esa institución.

Se pudo confirmar que estos profesionales de la enfermería, se encuentran distribuidos de forma correcta en las distintas posiciones disponibles del hospital, según sus distintos niveles de formación, recibiendo una mejor remuneración aquellos que lograron la categoría de Licenciatura en Enfermería, siendo estos profesionales de mayor rango etario, pero no necesariamente de mayor antigüedad, ya que, respecto a este parámetro, existen Licenciados de variada antigüedad en el hospital. Así mismo se pudo relevar que existen posibilidades de crecimiento dentro de la institución y que la misma depende de las vacantes internas que se generen ya sea por renuncias o jubilación del personal.

Se pudo constatar que, respecto al clima organizacional, el mismo no es percibido como un lugar tranquilo, ameno y agradable, para desempeñar las funciones del área de enfermería. También en cuanto a las tareas propias del área de enfermería, existe una planificación de éstas.

Respecto al trato que existe entre los colegas de este hospital, éste es cordial y fluido y la relación con los superiores, también es grata y los mismos se encuentran a disposición de sus subordinados.

Por los tanto, luego de realizar dicho relevamiento, se pudo concluir que esta institución cuenta con las características necesarias para poder llevar adelante la investigación planteada en este trabajo de tesina.



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 Carolina Gonzalez es estudiante de la carrera Licenciatura en Enfermería.

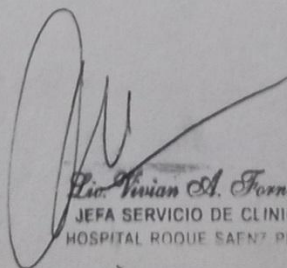
El/la mismo/a deberá relevar datos de la Institución de Salud con el objeto de concretar su proyecto de finalización de la carrera de grado.

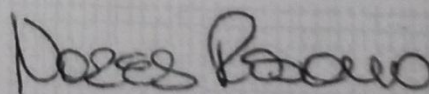
La identidad de la institución no será divulgada, en dicho proyecto, los datos solicitados sólo contribuirán a la planificación de los aspectos metodológicos requeridos, en esta actividad académica.

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 21 octubre 2021

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


Lic. Vivian A. Fornillo
JEFA SERVICIO DE CLINICA
HOSPITAL ROQUE SAFIN PEÑ#



Nores, Rosana

IV. Resultados de la Prueba Piloto del Instrumento

La prueba piloto se llevó a cabo durante el mes de Noviembre del 2021, una vez elegido el lugar de la investigación. Se le realizó a una población con iguales criterios de inclusión y exclusión y que se encuentran en el sitio seleccionado para realizar el estudio. La misma se llevó a cabo en un sitio distinto al cuál se aplicarán los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral establecidos para esta investigación.

Se escogió un sitio que cuenta con las mismas características que se utilizarán para la aplicación del instrumento a la población en estudio.

Con autorización del departamento de enfermería, se decide iniciar dicha prueba piloto, aplicando el instrumento que se elaboró, para esto se solicitó a los participantes que asistieron 15 - 20 minutos antes del comienzo de su turno de trabajo, a un aula de usos múltiples que cuenta con todas las comodidades para realizar el cuestionario. La prueba se inició realizando una breve y concisa explicación a los participantes de manera clara, precisa y objetiva del propósito del estudio, la metodología que se va a utilizar, su finalidad y qué beneficios traería al grupo en sí. Se hizo énfasis en que dicha participación es totalmente voluntaria, confidencial y se recalca su autonomía y libertad de no participar de dicho estudio si así lo desean. También se les explicó que pueden solicitar retirarse en cualquier momento de dicho estudio. Que no recibirán ningún tipo de beneficio al participar de la investigación. Y se les comunicará los resultados de dicha investigación.

Al finalizar la prueba se comprobó que se deberá solicitar a los participantes que asistan 30 minutos antes, ya que la prueba transcurrió en 20 minutos aproximadamente, de manera que los participantes logren presentarse a sus servicios con el tiempo necesario para asistir al pase de guardia.

En conclusión, se pudo observar que los participantes realizaron la encuesta de manera óptima, sin demasiadas dificultades al momento del llenado de la misma, motivo por el cual no es necesario realizar ningún tipo de ajuste al cuestionario.



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 Carolina Gonzalez 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 21 octubre 2021

Nores, Rosana

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

Lic. Vivian A. Fornillo
JEFA SERVICIO DE CLINICA
HOSPITAL ROQUE SAFIN PEÑ#