

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERIA



PROYECTO DE TESINA
CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONADO CON TIPO DE SERVICIO Y
CONDICIONES CONTRACTUALES

Por:

Michele Magali

Director: Lic. Barreto Lucrecia

Docente Asesor: Dra. Simonetti - Lic. Acosta

Rosario, 26 de Febrero de 2018.

*Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica de
Tesina.*

Resumen

El estudio del Clima organizacional es de gran importancia, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de la estrategia gerencial de una institución, posibilitándole al directivo una visión de la perspectiva de la organización y un elemento diagnóstico de la realidad. Forma parte de una herramienta vital para determinar la eficiencia del ambiente laboral en cualquier institución, a partir del reflejo de la interacción del individuo y la organización, todo lo cual repercutirá en el rendimiento colectivo de los trabajadores.

El objetivo general del Presente proyecto es: Identificar la relación que existe entre clima organizacional, tipo de servicio y condiciones contractuales en Enfermeros asistenciales, que desempeñan sus actividades laborales en los servicios de Guardia Adultos y guardia Pediátrica del Hospital Provincial de Rosario, durante el período de meses comprendidos de Abril a Septiembre de 2018.

El tipo de estudio que se realizará será no experimental, analítico de corte transversal y prospectivo. Los datos serán analizados a través de pruebas estadísticas descriptivas e inferenciales, y serán presentadas en tablas y gráficos.

Palabras Claves

Clima Organizacional- Condiciones Contractuales -Tipo de Servicio- Enfermeros Asistenciales

ÍNDICE GENERAL

Resumen y Palabras Clave	2
Índice General	3
Introducción	4
• Estado actual de conocimiento o Estado del Arte	
• Planteamiento del Problema del Estudio	
• Hipótesis y Objetivos	
Marco Teórico.....	17
Materiales y Métodos	
• Tipo de Estudio o Diseño	50
• Sitio o Contexto de la Investigación	51
• Población y Muestra.....	56
• Técnicas e Instrumento de Recolección de datos.....	57
• Personal a cargo de la recolección de datos	66
• Plan de Análisis.....	69
• Plan de Trabajo y Cronograma	74
Anexos	
• Guía de estudio de convalidación o exploratorios de los sitios ...	76
• Instrumento de Recolección de datos	88
• Resultado de estudio exploratorios	94
• Resultados de la prueba piloto del instrumento	108
Bibliografía.....	109

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de Investigación tendrá como objetivo, identificar las características del Clima Organizacional existente en dos servicios (guardia adultos y guardia pediátrica) pertenecientes a un Hospital de dependencia pública, el Hospital Provincial de Rosario, y las variables influyentes de manera directa sobre este, como lo son las condiciones contractuales y el tipo de servicio.

Enfermería forma parte de un pilar primordial dentro de las organizaciones hospitalarias, y es de suma importancia que dicho personal pueda desempeñar sus tareas diarias dentro de un Clima Organizacional que lo beneficie, para de esta manera contribuir no solo al bienestar y satisfacción laboral del personal de enfermería asistencial, si no también optimizar la calidad de atención brindada, ofreciendo cuidados más eficientes y eficaces. Por eso es de relevancia el conocimiento y el estudio frecuente del Clima Organizacional.

El Clima Organizacional repercute en las motivaciones y en el comportamiento que tienen los miembros de una organización, el origen del constructo está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que generan comportamientos diversos que influyen de manera directa en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades; el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. (Iglesias Armenteros & Sanchez Garcia, 2015).

El Clima se genera en el interior de los grupos de trabajo es un factor fundamental que influye en el logro de las metas y los objetivos de la organización. En el área de salud se espera que las condiciones adecuadas de trabajo conduzcan a los altos niveles de desempeño, que a la vez se traduzcan en la mejora de la atención médica. Se ha documentado que los trabajadores

de la salud requieren el fortalecimiento de un ambiente sociocultural adecuados para mantener los niveles suficientes de motivación y productividad y, sobre todo para prevenir los efectos del estrés, que pueden deteriorar el bienestar físico y mental dentro del ambiente de trabajo. El Clima organizacional también denominado ambiente laboral cobra importancia para las organizaciones que buscan mejorar la calidad y eficiencia. El fundamento teórico sobre sobre clima de las organizaciones se establece a partir del trabajo de Lewin y colaboradores, quienes contemplan que el comportamiento de un individuo en el trabajo depende no solo, de sus características personales, sino también de la forma que percibe su Clima de trabajo y los componentes de la organización. (Iglesias Armenteros & Sanchez Garcia, 2015)

Las definiciones en cuanto a Clima Organizacional tienen en común las percepciones que los trabajadores tienen sobre su ambiente de trabajo y de los valores implícitos que lo generan.

Las organizaciones están compuestas por personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas. Los mismos pueden encontrarse organizados en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. La gestión de los recursos humanos es un pilar fundamental para el logro de los objetivos de la organización, de allí la gran importancia del estudio sobre el Clima Organizacional.

La estabilidad en el ambiente laboral es uno de los componentes más afectados y esto genera una situación de alerta permanente, ya que conduce a mayor probabilidad de rotación de personal, con las consecuencias de perder colaboradores con una amplia experiencia, ausentismos prolongados, desmotivaciones, falta de compromiso, falta de sentido de pertenencia por parte del equipo de trabajo, entre otras tantas cosas.

El ambiente o Clima Laboral, constituye un elemento esencial en el desarrollo de las estrategias gerenciales de una institución, posibilitándole a los directivos una visión sobre la perspectiva de la organización y un elemento diagnóstico de la realidad, constituyendo una herramienta para determinar la eficiencia del ambiente laboral en cualquier institución, a partir del reflejo de la interacción entre el individuo y la organización, todo lo cual posteriormente repercutirá en el rendimiento colectivo de los trabajadores.

Este estudio tiene relevancia a nivel institucional porque permitirá detectar los problemas de eficiencia y eficacia. También tiene un aporte social elevado, pues aporta datos para mejorar la eficiencia y la eficacia de enfermería en hospitales con tanta demanda de usuarios de todos los niveles sociales y económicos.

En cuanto a los antecedentes internacionales sobre el estudio del Clima Organizacional, existe una amplia variedad de Investigaciones relacionadas con el estudio del Clima Organizacional, en diversas instituciones laborales. En cada una de ellas y dependiendo de el interés de cada investigador se tienen en cuenta, diferentes variables para el estudio del Clima, como así también diferentes bases o posturas teóricas en la cual desean plantarse el o los investigadores.

Dentro de la diversidad existente en cuanto al estudio del Clima se pueden destacar las siguientes Investigaciones:

En una de las investigaciones que se llevó a cabo en un servicio de salud perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social durante el año 2015, donde se pretendió estudiar “El Clima Organizacional de los equipos directivos y su relación con los resultados en la atención de la Salud”, los resultados obtenidos muestran relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional, a demás de otros factores relacionados con la complejidad propia del Instituto de estudio en cuestión.

En el mismo se identificó una relación positiva que revela que a mayor desempeño laboral, mayor nivel percibido de un Clima Organizacional Alto. También se evidenció que el desempeño del líder directivo puede hacer la diferencia en una organización mediante el enfoque de la atención en tres áreas: El clima organizacional, el desarrollo de equipos de colaboradores y la visión a futuro.

La conclusión de los resultados obtenidos de esta investigación, identificó una relación positiva entre el Clima organizacional de los equipos directivos de las Jefaturas de los servicios de prestaciones médicas (JSPM) y el desempeño logrado en los diferentes programas de atención de salud. Lo que permite suponer que al mejor Clima organizacional se favorecen los logros institucionales de la Salud. (Peña, 2015)

En otro estudio de investigación sobre Clima Organizacional en una dirección de administración de Salud Municipal cuya finalidad fue buscar identificar las dimensiones del clima organizacional que representasen fortalezas y debilidades a sus trabajadores para su mejora, se incluyó a la totalidad de los trabajadores que se encontraban vinculados a la administración de esta institución municipal, y se excluyeron mediante un muestreo probabilístico a todos aquellos trabajadores que se encontraban con un contrato de trabajo indefinido con más de 2 años de antigüedad.

Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento adaptado del *ORGANIZATIONAL CLIMATE QUESTIONNAIRE DE LITWING Y STRINGER*, que recogió información sobre la percepción que tenían los individuos acerca de diferentes elementos de su ambiente de trabajo. En dicho instrumento se encontraban agrupadas las siguientes variables que se buscaron estudiar en cuanto al clima organizacional, las mismas fueron estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad.

Los resultados obtenidos de dicho estudio dan cuenta que dentro de las dimensiones de recompensa y conflicto fueron las que obtuvieron el valor

promedio más bajo. Mientras que los niveles más altos fueron asignados a las dimensiones de normas e identidad.

La mayoría de las dimensiones reflejaron existencia de un buen Clima Organizacional, sin embargo al abordar las dimensiones de conflicto y recompensa se observó que el clima era regular. Sugiriéndose para esto la creación de instancias que permitían mejorar las comunicaciones entre los directivos y los trabajadores, haciéndose necesario desarrollar mecanismos de recompensa que favorezcan un ambiente de trabajo altamente motivador y productivo. (Gonzales, 2016)

Tanto en hombres como mujeres la dimensión que manifestó un mejor clima fue la de normas y, por el contrario la dimensión más débil fue la de recompensa. Ninguna dimensión refleja la existencia de un clima excelente, aunque tampoco un clima malo dentro de la organización.

En este estudio las dimensiones que arrojaron un valor más bajo, sugerían que los miembros de la organización percibían que aún cuando aumentaba su productividad laboral, la recompensa recibida por ese esfuerzo seguiría siendo la misma.

A demás en esta organización existía un grado de dificultad en la comunicación con la dirección. Por otro lado las destacadas dimensiones de identidad y calidez reflejaron que los miembros de la organización se sentían vinculados a un grupo de trabajo que ellos consideraban que funcionaba bien, y que presentaban un alto grado de identificación con las metas y objetivos de la organización.

Este estudio de investigación sobre Clima Organizacional, fue llevado a cabo en 8 Hospitales Regionales del Paraguay, pertenecientes al Instituto de Previsión Social, el cuál brinda servicios de seguridad social de salud a los trabajadores asalariados del Paraguay. El objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en 8 hospitales regionales del Paraguay pertenecientes al Instituto de previsión social, desde la perspectiva del

enfermero asistencial. El mismo se realizó en base a los parámetros cuantitativos, descriptivos y analíticos, utilizando una muestra de 88 enfermeros/as asistenciales que representaba el 72% de la población total de enfermeros/as del área interior de los ocho hospitales.

Las variables de estudio: relaciones personales con los compañeros de trabajo, oportunidad de desarrollo profesional y compensación económica, relación que existe entre los enfermeros asistenciales y la enfermera jefe, comunicación del personal de enfermería con la enfermera jefe, estilo de liderazgo de la enfermera jefe, infraestructura edilicia entre otras. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un instrumento "Encuesta del clima organizacional", utilizando la opción de selección múltiple para responder a los enunciados del mismo.

Los resultados reflejaron la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumplen funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Relevaron insatisfacción en cuanto a: infraestructura edilicia, falta de cursos de capacitación como oportunidad para el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al trabajo. En conclusión el clima organizacional en los hospitales regionales se percibe, en general, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales. (Samudio, 2013, págs. 41-54)

El objetivo del mismo fue la evaluación del clima laboral y la satisfacción en un establecimiento hospitalario de salud estatal. Para esto se inició un estudio empírico, científico, transversal de acuerdo a lo establecido por Hernández (2003) Sautu (2005). Que intentan describir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud del sector estatal.

La población a estudiar estuvo conformada por personal profesional técnico, y administrativos, titulares y contratados que trabajan en servicios y unidades

pertencientes a dicho establecimiento. Para este estudio se consideró una muestra de 725 funcionarios, incluyendo solo a los empleados que desarrollaban sus actividades laborales en los servicios de clínica y las unidades que presentan apoyo a estos servicios. El muestreo fue probabilístico, estratificado por servicios clínicos y unidades de apoyo.

Para el diagnóstico del clima fue necesario la aplicación de un instrumento a través de la implementación de un cuestionario adaptado por el Departamento de calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior (Rebecco, 2001). Las variables seleccionadas en cuanto a clima organizacional fueron: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos en la institución, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad. Las variables seleccionadas en cuanto a la satisfacción laboral fueron: satisfacción relacionada con los superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

Los resultados finales arrojaron que dentro de las fortalezas del hospital, se destaca la alta motivación y compromiso con el trabajo de sus trabajadores y la alta satisfacción laboral con el trabajo que se realiza, el conocimiento de sus jefes y jerárquicos; comprensión de la misión institucional; existen buenas relaciones interpersonales y suficiente flexibilidad para la supervisión de las tareas. Dentro de las debilidades está la incapacidad de destacar y reconocer el trabajo bien hecho, la ausencia de una política de capacitación continua en el tiempo, el entorno físico inadecuado. Por otro lado, el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. (Vega, Margarita, Botello.S, M., P., & Antonio, 2013)

Se analizó el clima y la satisfacción laboral que se percibe en el hospital sagrado de corazón Norcasia (CALDAS). El enfoque de este estudio es descriptivo y cuantitativo porque se pretende obtener una recolección de datos para conocer o medir el fenómeno de estudio y encontrar soluciones a los problemas arrojados, la cual trae consigo la afirmación o negación de los planteamientos establecidos en dicha investigación. (Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 4ta Edición, México D.F, Pág. 5)

Para la recolección de datos fue necesaria la aplicación de 2 instrumentos de medición, uno para cada variable compleja. En referencia al clima, se aplicó un instrumento de medición de clima organizacional que se encuentra validado, perteneciente a los autores Koys y Decottis, (1991), el cual contiene las siguientes variables en cuanto al estudio del clima: autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación y confianza.

Para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento, basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de los autores Meliá et al., Así, se identificó un total de 39 ítems

En cuanto a la medición de la satisfacción laboral se utilizó la escala de Melia y Peiro (1986) en donde se presenta las siguientes variables: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción en el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma que realiza el trabajo, satisfacción en las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado/superior, satisfacción con la remuneración.

Para desarrollar la muestra del estudio, las encuestas fueron entregadas a los miembros de la institución SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA, CALDAS, que participaron en esta investigación. La muestra está compuesta por los 32 trabajadores del hospital tanto en la parte asistencial como en la administrativa. La participación por parte de los trabajadores fue voluntaria y anónima.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas de dicho estudio de investigación se pudo determinar que el clima organizacional y la

satisfacción laboral en el Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, son bastante satisfactorios, lo que indica que existe una excelente organización del trabajo, los roles están bien definidos al igual que las jerarquías que intervienen en el quehacer diario de los funcionarios y que al mismo tiempo se sienten partícipes de las metas y las proyecciones planteadas por la institución. Las dimensiones como presión, reconocimiento, ambiente físico, oportunidad de desarrollo y remuneración marcaron un indicador en cuanto a la necesidad de mejorar estos aspectos. Planteando la necesidad de realizar algunos ajustes que estimulen a los empleados hacia un pleno desarrollo no solo de sus funciones como parte de la organización sino desde su interior como individuo; el grado de bienestar de cada uno aporta al engranaje organizativo el combustible necesario en la cotidiana búsqueda del desempeño óptimo. Indudablemente existen ciertos detalles en el entorno físico que podrían estimular de manera positiva el desarrollo personal y por efecto del mismo el institucional. Mucho se ha dicho acerca de lo que podría hacer feliz al ser humano y esa constante búsqueda sin lugar a dudas termina acrecentando las inconformidades.

Dentro de las reflexiones que conllevó este estudio de investigación los autores del mismo consideran destacar que en gran medida se establece una relación entre la satisfacción del empleado y el clima que posee la institución. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es definido por varios autores como la percepción acerca de la realidad del trabajo que influye directamente sobre el grado de satisfacción de las personas.

El clima laboral y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo y en consecuencia afectan su desempeño. Es por esto que se hace imprescindible tratar de comprender y estudiar los factores tanto físicos, sociales, como personales que influyen en el rendimiento de las personas en el trabajo. Esta necesidad surge según la forma como los empleados interpretan su medio laboral que los rodea, así muy

probablemente será su nivel de productividad y rendimiento. Además ello influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo.

Todo lo anterior confirma que el Clima Organizacional es básicamente la personalidad y el pilar de una institución, determina y condiciona en gran medida el comportamiento de los trabajadores al interior de la organización, y el grado de satisfacción respecto de la actividad que los empleados desempeñan. La satisfacción laboral no solo puede influir en el contexto laboral donde se desempeñe el individuo, también puede influir en su vida personal y familiar. (Aspirilla, 2015, págs. 60-86).

Algunas investigaciones, como la de Tordera Santamatilde, estudian la relación recíproca entre el liderazgo según la teoría del intercambio líder-miembro, clima organizacional, la satisfacción general. El comportamiento con el equipo y la propensión al abandono. Los resultados alcanzados confirman la hipótesis de relación entre la teoría, relación del intercambio entre un superior y su subordinado, *leader-member-exchange (LMX)* y los distintos constructos considerados, pero no lograron confirmar la hipótesis de causalidad recíproca sino unidireccional. Los resultados muestran que la investigación de relaciones recíprocas y la introducción de diseños longitudinales en el estudio del liderazgo pueden contribuir a mejorar el conocimiento de las relaciones entre LMX y sus correlatos. (Tordera, 2013)

Otro estudio realizado tuvo como objetivo, analizar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de las enfermeras de un hospital comarcal, cuyos resultados describieron que casi la mitad de los profesionales estaban satisfechos o muy satisfechos con el clima organizacional. Al mismo tiempo se observó que la satisfacción estaba fuertemente asociada con las diferentes dimensiones inherentes a la propia organización. (Robles M Dierssen T, 2011).

Este estudio tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el clima organizacional, medido en cuatro dimensiones (motivación, liderazgo, participación y reciprocidad); y el compromiso organizacional evaluado en tres

dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), así como también la asociación de las mismas con las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital General de río Verde, S. L. P. Para dicha investigación se realizó un estudio transversal bajo un tipo de investigación de cualidades descriptivas y correlacional, además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizaron las técnicas de estadísticas R de Pearson, Rho de Spearman, T para muestras independientes y ANOVA de un solo factor. La muestra se integró por 144 trabajadores, implementando el instrumento de la encuesta autoadministrada, la cual se dividió en 48 variables del clima organizacional y 18 de compromiso, además de 9 características sociodemográficas. Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y compromiso. (Reyer RGR, 2015).

En otro de los antecedentes internacionales relacionado con el estudio del clima organizacional, se intentó establecer la relación entre clima organizacional y su influencia en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital de salud Chiclayo, 2010.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que trabajaban en dicho centro, abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizó un instrumento consistente en dos cuestionarios, validados vía criterios de expertos, los datos fueron procesados utilizando estadísticas descriptivas e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultado la investigación, se obtuvo que un 42% de enfermeros consideraba que existe un clima organizacional medianamente favorable y una satisfacción representada en un 35% que calificaba como medianamente satisfecho, situación que fue comprobada, utilizando la prueba de contratación de hipótesis chi cuadrado. Demostrando que el clima organizacional y la satisfacción son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas,

cualquier variación en alguna de estas dos variables afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (Chanduv & N., 2012)

Otros investigadores analizaron el clima organizacional en el Hospital de Talca, concluyendo que en general es posible observar que en una de las dimensiones que tiene mayor valor estándar es “oportunidad de desarrollo”, mientras que la dimensión que posee menor estandarización es de “Apoyo”. Por otra parte aquellas dimensiones que presentaron mayor dificultades fueron “Apoyo”, “Comunicación” y “Calidez”. (Bustamante MA, 2011).

En base a la literatura de los diferentes autores, la delimitación del problema es:

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre Clima organizacional, tipo de servicio y condiciones contractuales en los enfermeros asistenciales que desempeñan sus actividades laborales en los servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica del hospital Provincial de Rosario, durante el período comprendido por los meses Abril a Septiembre del año 2018

OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación que existe entre clima organizacional, tipo de servicio y condiciones contractuales en Enfermeros asistenciales, que desempeñan sus actividades laborales en los servicios de Guardia Adultos y guardia Pediátrica del Hospital Provincial de Rosario, durante el período de meses comprendidos de Abril a Septiembre de 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar cuáles son las condiciones contractuales de los Enfermeros asistenciales.
- ✓ Identificar el tipo de servicio.
- ✓ Determinar el tipo de liderazgo.
- ✓ Reconocer como son las relaciones interpersonales.
- ✓ Identificar situaciones de conflicto y cooperación.

En función a la variedad de teorías expuesta por diferentes investigaciones bibliográficas las Hipótesis para este proyecto de Investigación son:

- ✓ Las condiciones contractuales del personal de planta permanente influyen de manera positiva sobre el Clima Organizacional.
- ✓ El tipo de servicio influye de manera directa sobre el Clima Organizacional.
- ✓ Los conflictos interpersonales influyen de manera negativa sobre el Clima Organizacional

Finalidad del Estudio.

El presente proyecto de investigación tuvo como finalidad conocer cómo influyen las condiciones contractuales y el tipo de servicio sobre el clima organizacional en los enfermeros asistenciales que desempeñan sus actividades laborales en los Servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica del Hospital Provincial de Rosario.

Con el mismo se pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios quienes se encuentren desarrollando funciones de gestión y administración del personal de enfermería, en cuanto al Clima Organizacional, las condiciones contractuales en las que se encuentra dicho personal, las características del tipo de servicio en estudio y el condicionamiento de ambas variables sobre el Clima Organizacional.

MARCO TEÓRICO

Enfermería forma parte de un pilar fundamental e imprescindible dentro de las organizaciones de salud, como por ejemplo los hospitales, cumpliendo diversas funciones, como ser asistenciales, docentes, investigativas y administrativas. Son profesionales de la Salud que cumplen una tarea, que concreta una responsabilidad social asignada y asumida por estos profesionales durante un tiempo determinado, que en el caso de estos profesionales se encargan del cuidado asistencial de los enfermos.

El personal de enfermería desarrolla su labor diaria dentro de diferentes organizaciones, dentro de estas se encuentran los “Hospitales”. La organización mundial de la salud (OMS), considera que un hospital es una parte integrante de una organización médica, social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. (Asenjo M, 2001).

Otra definición de Hospital, es la que proporciona la ley de hospitales de España, que dice que todos los hospitales son aquellos establecimientos que están destinados a dar servicios de asistencia médico-clínica, sin perjuicio de que puedan realizarse en ellos, además, en la medicina que se crea conveniente, medicina preventiva y de recuperación, además del tratamiento ambulatorio. (Asenjo M, 2001)

En este contexto, los hospitales son organizaciones como cualquier otra, en donde es necesario el logro de los objetivos, formado por personas que ayudan y cooperan para el alcance de los mismos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple con ciertas funciones, como es la producción de servicios.

Dentro de estas organizaciones, enfermería se ha caracterizado por ser una profesión que se dedica al cuidado del individuo, familia y comunidad. El

desempeño profesional es el resultado del comportamiento o conducta adoptada por los trabajadores, tanto en el orden profesional como técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean dentro de las organizaciones hospitalarias. Este comportamiento no es más que el resultado de las características intrínsecas y propias de cada persona, pero también influye de manera considerable, la percepción que cada trabajador tenga sobre el Clima Organizacional en el cual desarrolla a diario su labor.

De acuerdo a la revisión de varias investigaciones sobre el Clima organizacional y el comportamiento del trabajador de la salud, se considera que en el desempeño profesional se manifiesta la adaptación y respuesta que este trabajador genera en relación a las exigencias y las condiciones o características del Clima Organizacional. Considerándose a las características Clima organizacional como un problema generalizado al cual se enfrentan a diario los profesionales de Enfermería, condicionando la necesidad de una relación más coherente entre las carencias del contexto organizacional y el desempeño laboral.

Antes de abordar la definición en cuanto al concepto sobre clima organizacional y las dimensiones de esta variable que fueron seleccionadas para el presente proyecto de investigación, es conveniente conocer previamente que se entiende en cuanto a organización o procesos organizacionales y estructura, dos grandes categorías de variables extremadamente importantes.

Una organización, es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un fin o propósito en común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntos sus objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para el alcance de metas en común. Esta lógica permite conjugar e integrar los esfuerzos individuales y grupales para poder lograr y producir resultados más amplios. De ahí la importancia de las personas y de los grupos en el comportamiento organizacional.

Las organizaciones influyen tanto en la sociedad como en la vida particular de cada persona. Cada día estamos en contacto con diversas organizaciones, siendo parte y miembro de ellas (en el trabajo, la escuela, actividades sociales y cívicas, la iglesia), estamos en forma permanente afectados por ellas como pacientes, consumidores, trabajadores o ciudadanos. Nuestras experiencias en las organizaciones pueden ser buenas o malas, en ocasiones las organizaciones pueden resultarnos adecuadas y satisfacer nuestras necesidades, pero en otras ocasiones nuestro contacto con ellas puede provocarnos irritación, frustración, y si esto se prolonga en el tiempo nuestro contacto con la organización se habría convertido en un tormento.

Sin embargo son imprescindibles para mantener cierta calidad de vida y alcanzar el éxito personal.

Las organizaciones son entidades sociales, forman parte de la creación más compleja del ser humano, basada en la cooperación entre personas. Surgieron ante las limitaciones de los individuos. Esta limitación permitió determinar que al unir esfuerzos, las personas se sobreponen a sus limitaciones individuales y logran concretar los resultados. El resultado del esfuerzo colectivo no es una suma, sino una multiplicación. Es por ello que los instrumentos de control de las organizaciones han dejado de ser el mando jerárquico y las reglas burocráticas; ahora se busca el compromiso personal y la responsabilidad solidaria por medio del trabajo en equipo, dirigidas al alcance de las metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y está vinculada al medio ambiente. (Chiavenato, La dinámica del éxito en las Organizaciones, 2009)

La importancia de las organizaciones radica entre otras cosas, es que las mismas son mucho más que simples instrumentos para producir bienes y servicios, también crean el entorno donde la mayoría de las personas pasan sus vidas y tienen una enorme influencia en el comportamiento humano. Comprender la conducta de las personas en las organizaciones es el objetivo básico del Clima Organizacional.

Como se ha hecho mención las organizaciones están conformadas por personas y las relaciones interpersonales que se dan dentro de ellas, se producen con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas. Daft, autor del libro “teoría y diseño organizacional”, considera que una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a alcanzar las metas. (Daft R. L., 2011)

Los administradores son quienes se encargan de coordinar en forma deliberada los recursos organizacionales con los que disponen, de modo que sea posible cumplir con el propósito de la organización.

Existe una gran diversidad de organizaciones, sin embargo, en el marco de esta investigación es importante señalar la diferencia entre aquellas organizaciones que buscan una retribución económica y las que dirigen sus esfuerzos para la generación de un impacto social. (Daft R. L., 2011)

El autor menciona las funciones que una organización debe cumplir, entre las que se encuentra:

- Reunir los recursos para alcanzar las metas y resultados deseados
- Producir bienes y servicios con eficiencia
- Facilitar la innovación
- Utilizar productos modernos y tecnológicos basadas en computadoras
- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante
- Crear valor para los propietarios, clientes y empleados
- Enfrentar desafíos continuos de diversidad, ética, así como la motivación y coordinación de los empleados.

Es necesario que las organizaciones cumplan con dichas funciones, con el fin de que estas tengan la dirección y el alcance a los objetivos que se elaboran en su etapa de planeación. (Daft R. L., 2011)

Por otro lado es necesario entender que las organizaciones tienen diferentes perspectivas que ayudan a entender su funcionamiento, una de ellas es: la visualización de la organización como un sistema abierto que encara y configura la organización.

Las organizaciones son sistemas complejos que tienden a crecer a medida que prosperan; esto se refleja en el aumento del personal. Este crecimiento conduce a la complejidad. Las grandes organizaciones también denominadas organizaciones complejas, poseen ciertas características:

1. Complejidad: Mientras que en las pequeñas empresas la interacción se realiza de persona a persona, en las grandes organizaciones existen numerosos niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar el trabajo de las personas; de este modo, la interacción se torna directa.
2. Anonimato: Importa que la actividad se realice, no quien la ejecute
3. Rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación:
4. Estructuras personalizadas no oficiales: Configuran la organización informal
5. Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones: Pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.
6. Tamaño: Esta dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización. (Chiavenato, La dinámica del éxito en las Organizaciones, 2009)

Las organizaciones son consideradas a su vez como sistemas sociales, todo sistema existe y funciona en un ambiente. Ambiente es todo lo que rodea a un sistema y sirve para proporcionarle los recursos necesarios para su existencia. El sistema entrega sus resultados al ambiente.

Los sistemas son considerados, un conjunto de elementos (partes u órganos componentes del sistema) dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un

objetivo o propósito (finalidad del sistema), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos al ambiente que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar la información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema).

Los sistemas se clasifican en cerrados o abiertos, según el modo como interactúan con el ambiente. No existe un sistema totalmente cerrado (hermético) ni uno totalmente abierto (que se disiparía). El sistema abierto posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el ambiente externo, las cuales no están muy bien definidas, y sus relaciones de causa y efecto son indeterminadas. La separación entre el sistema y el ambiente no está bien definida, lo cual significa que las fronteras son abiertas y permeables.

Elementos de un sistema:

1. Entradas (inputs): recursos e insumos necesarios para su alimentación y nutrición que toma el ambiente.
2. Procesamiento: transforma las entradas en salidas o resultados.
3. Salida (outputs): resulta de la operación del sistema, envía el producto resultante al ambiente externo.
4. Retroalimentación (feedback): es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. Constituye una acción de retorno.

Las organizaciones están conformadas por diferentes elementos:

- Elemento básico: son las personas, cuyas interacciones conforman la organización. El éxito o fracaso de la investigación, está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros. Interacción es la relación entre dos personas o sistemas de cualquier clase, por lo cual la actividad de uno está determinada por la del otro; influencia recíproca. Las interacciones pueden ser: individuales; entre individuo y organización; entre la organización y otras organizaciones; entre la organización y el ambiente externo.

- Elementos de trabajo: los recursos que utilizan son: humanos, no humanos y conceptuales. Los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen la organización para adquirir otros recursos también necesarios. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Noviembre de 1999).

Un factor más que importante dentro de las organizaciones es el *desarrollo organizacional* (DO), dentro de este campo se trata el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas. También es el trabajo que hace la parte gerencial, para que sus miembros se sientan parte de una causa creíble, sostenible y funcional.

El desarrollo organizacional agrupa aspectos centrales, como dividir el trabajo y asignarlo distintos puestos, grupos, unidades y departamentos, y como lograr la coordinación necesaria para alcanzar en forma sincronizada los objetivos de la organización y la descripción de los puestos.

Según Chiavenato, el *desarrollo organizacional* confiere entender las necesidades del entorno, las estrategias, la tecnología, las personas, las actividades y el tamaño de cada organización. Este proceso consiste en escoger e implementar estructuras capaces de organizar y articular recursos a fin de lograr la misión, y los objetivos generales. El principal propósito del diseño es poner la estructura al servicio del entorno, la estrategia, la tecnología y las personas de la organización.

Para un correcto funcionamiento de las organizaciones, las mismas deben contener una estructura que contenga e integre órganos, personas, tareas, relaciones, recursos, etc. Esta estructura funciona como un esqueleto y ayuda a coordinar los elementos vitales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. El conjunto de estos componentes, órganos, equipos, puestos, jerarquías, relaciones, recursos, etc., se la denomina estructura organizacional. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Noviembre de 1999)

Los principales objetivos del desarrollo organizacional son:

1. Aumentar el nivel de confianza y apoyo entre los miembros de la organización.
2. Aumentar la confrontación de los problemas empresariales y no esconderlos.
3. Crear un ambiente en que la autoridad esté basada en el conocimiento y la habilidad social.
4. Incrementar la apertura de las comunicaciones verticales, laterales y diagonales.
5. Incrementar el nivel de entusiasmo y satisfacción personal en la empresa.
6. Buscar soluciones sinérgicas a los problemas. Es más importante la cooperación que el conflicto.
7. Incrementar la responsabilidad individual y la responsabilidad grupal en la planeación y la implementación.

Según la OPS, el desarrollo organizacional se entiende como un conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.

Como ya se ha mencionado anteriormente el “Hospital” forma parte de una organización, como cualquiera en donde es necesario el logro de los objetivos, está constituido por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumplen ciertas funciones, como es la producción de servicios.

Es fundamental que las personas que ocupan cargos de Gestiones administrativas, en las organizaciones, en este caso en particular haciendo alusión al Hospital, tengan el debido interés de conocer y estudiar todo aquello que ocurre dentro de las organizaciones, es decir conocer el Clima

Organizacional que conforma cada organización, entendiéndose por Clima Organizacional como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Noviembre de 1999)

Todas las organizaciones deben estar dirigidas por personas llamadas "Administradores". Los administradores son quienes determinan las relaciones entre los medios y los fines. Cuentan con la autoridad que le ha sido delegada, así como también la responsabilidad de construir o destruir, de hacer paz o de hacer guerra, de contaminar o purificar el ambiente. Los administradores tienen como propósito la eficiencia y la eficacia de las organizaciones. Son los encargados de definir los puestos, las condiciones de los mismos, dan órdenes, definen estrategias entre otras cosas.

La administración de las organizaciones forma parte de una herramienta específica que permite que estas sean capaces de generar resultados y satisfacer las necesidades. La organización existe dentro de un sistema o sociedad con el fin de poder producir resultados en ellas, y para poder modificarla y adaptarla en forma pro activa a un entorno cada vez más cambiante e imprescindible.

Es indispensable que los administradores de las organizaciones dispongan de un gran conocimiento sobre el Clima Organizacional, en caso contrario la organización puede ser fría, inhumana, mecánica, rígida, ineficiente e incapaz. (Chiavenato, La dinámica del éxito en las Organizaciones, 2009)

El clima organizacional es un área de conocimiento relativamente nueva que sienta las bases para comprender la dinámica de las organizaciones, y es sumamente relevante dentro de las mismas.

Actualmente, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de

ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

De acuerdo con algunas investigaciones realizadas desde 1960, el estudio acerca del clima organizacional se ha venido desarrollando y ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto.

Independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización. No obstante, se considera que estas definiciones están en función de las orientaciones y los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigadores que se han ocupado del tema.

Se entiende por clima organizacional los diversos acontecimientos o eventualidades que afectan a una persona tanto interna como externamente en su entorno laboral.

Estas características pueden ser tanto positivas como negativas y ayudan a definir el comportamiento individual o colectivo del trabajador.

Un agradable clima laboral permite alcanzar los objetivos tanto de la organización como de los profesionales y funcionarios, y así será positiva su productividad y la calidad en la prestación de servicio; esto entre muchas otras cualidades favorables.

El clima organizacional o laboral va esta directamente ligado con la calidad de vida en el trabajo, pues no es solamente productividad y rendimiento lo más importante en una organización, sino también es de suma relevancia el aspecto humano y emocional lo que permite que una persona de lo mejor de sí misma en una institución. Para poder llegar a este nivel de compromiso deben existir en las organizaciones espacios de convivencia social que faciliten el desarrollo

personal, espacios amigables y colaborativos que influyan de manera positiva en el comportamiento de las personas. En otras palabras, de nada sirve tener excelentes estructuras físicas y tecnología avanzada si en la vida organizacional se percibe un ambiente de desconfianza y desánimo que influye en que no exista una buena relación entre sus integrantes.

Se define al Clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

As características del clima organizacional son:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.
- Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición.

Un buen clima organizacional o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las

consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

A continuación se desarrollará, una revisión en cuanto a la variedad existente de definiciones sobre clima organizacional de diferentes autores.

Las fundamentaciones básicas sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin en 1951.

El comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de las características personales, sino también de la forma en que este percibe el clima de su trabajo y los componentes de la organización.

Los estudios de Lewin se enfocan entre el individuo y el ambiente en que se desenvuelven laboralmente, son materializados desde el punto de vista psicológico; Lewin es el científico que ha tenido más impacto en los profesionales de psicológica y sociológica. (Rubiar AN, 2015)

Morse y Reimer en 1956 “Esbozan la situación de tensión típica que se presenta al interior de un equipo de trabajo en donde la participación de ellos frente a la toma de decisiones es mínima, si bien incrementa la productividad en donde el beneficio es únicamente para la organización, la lealtad y el interés frente al desempeño laboral disminuye, consecuencia negativa tanto para la empresa como para el empleado, ya que este hecho genera grandes pérdidas a largo plazo viéndose afectada la eficacia de la organización, mientras que para el empleado su satisfacción disminuirá en razón de sus necesidades de logro y autorrealización” ·

Estos científicos se encaminaron por los estudios de Lewin; sus estudios se basaron en la variable de participación en la toma de decisiones desde el punto de vista interno y externo de la organización en donde se focaliza la percepción del clima como parte influyente en el comportamiento humano. (Segredo Pérez, García Milian, López Puig, León Cabrera, I., & Segredo Pérez, 2015)

Argyris en 1957 “define el clima en términos de políticas formales de la organización, necesidades de los trabajadores, valores y personalidades que operan en un propio sistema”.

Sus conocimientos, hablamos de Argyris, son enfocados en el comportamiento del individuo y están basados en la teoría de las relaciones humanas. Sus estudios se realizaron analizando en comportamiento del individuo de forma individual y grupal enfatizando en que la motivación aumenta la productividad de las organizaciones. (Segredo Pérez, García Milian, López Puig, León Cabrera, I., & Segredo Pérez, 2015)

Litwin y Stringer en 1968 “consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”.

Para estos autores es muy importante la motivación que los gerentes les proporcione a sus empleados ya que es el motor para que funcione eficazmente la organización, sin dejar a un lado aquellas variables externas que están involucradas directamente con el comportamiento de sus empleados. (Molero Paredes T, 2015)

Taguiri en 1968 “afirmó que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características”.

Pace en 1968 dice que “El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes”.

Estos dos autores coinciden con la definición que presentan del clima organizacional dando a entender que el ambiente que se genere internamente en la empresa ya sea de forma positiva o negativa va influir en la conducta del empleado, es ahí donde la percepción del ambiente laboral se puede ver ante

las actitudes en el manejo de las relaciones con los demás compañeros de trabajo con los usuarios y su desempeño laboral.

Si el ambiente es favorable su conducta será agradable, motivacional y productiva, si es desfavorable se afectara su desempeño laboral su satisfacción y motivación.

Hall en 1972 definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Schneider 1975 define clima como percepciones o interpretaciones del significado que ayudan a la gente encontrarle sentido al mundo y así saber cómo comportarse.

Campbell 1976 “considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. (Gonzalez., 1997)

Brunet en 1987 “define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales .

La teoría de Brunet sobre el clima está fundamentada ante 2 escuelas de pensamiento:

- Escuela Gestalt: Su enfoque es moderno y se centraliza ante la percepción que presentan los empleados quienes sacan sus propias conjeturas.
- Escuela Funcionalista: Se caracteriza por el comportamiento que presenta la persona ante el ambiente en que se desenvuelve y la adaptación ante este.

Sin embargo, Brunet considera que no hay una definición concreta del clima ya que con el paso del tiempo y las circunstancias en que se desenvuelve el individuo se van complementando y su definición se va formando según sus

necesidades y su percepción del ambiente en que labora en determinado momento.

Robbins en 1990 en un intento por delimitar el concepto de clima lo define como “la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. (Harper S, 2015)

Chiavenato en 1990 por su parte, considera que el clima organizacional “es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la motivación, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización”.

Según la teoría de Chiavenato el clima organizacional está claramente relacionado con la motivación del individuo ante su desempeño laboral, por ende, está directamente ligado con el liderazgo que presente el jefe; según su motivación o desmotivación el individuo reflejara ante su desarrollo laboral factores determinantes para la productividad de la organización. (Herrera, N., & Delgado,, 2016)

Toro 1992 define el clima como: “La apreciación o percepción que los empleados desarrollan con base a sus realidades en el trabajo”

Peiró en 1995 El clima organizacional “es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso, pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral”.

Silva en 1996 define el clima organizacional como “una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación inter-grupal) y la organización (procesos y estructura organizacional)”. (Vaca, Vaca, & Quinteros, 2015)

Goncalves en 2010 sustenta que el clima organizacional “es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización “productividad, satisfacción”.

Estos autores quieren dar a entender que todo lo que pase alrededor de la persona en su medio laboral, sea agradable o no, tendrá repercusiones a nivel de clima organizacional, desde el aire que respira, la relación con sus compañeros de trabajo, el material y la tecnología con que desempeñan su labor, la planta física, la cultura y los valores institucionales y sociales, su motivación etc; muestra una gran variedad de factores que ligan de una u otra forma el clima organizacional con la satisfacción laboral. (Alves, 2009)

Sin embargo hay varios autores que se relacionan con su teoría como lo son Silva, Peiró, Toro etc. Su teoría está enfocada en la percepción del individuo ante un medio o un ambiente en el que se desempeña laboralmente, es aquí donde la persona capta variables que influyen tanto positiva como negativamente en la parte productiva de la organización y si es satisfactoria a nivel profesional e indirectamente en la parte humana y personal. (Méndez Álvarez, 2006)

El Clima organizacional está compuesto por dimensiones, las dimensiones del clima son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para poder llevar a cabo el presente estudio sobre el clima organizacional es conveniente conocer las dimensiones más destacadas que forman parte de la técnica de los autores de Litwin y Stringer.

ESTRUCTURA

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización

pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

RESPONSABILIDAD

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

RECOMPENSA

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

DESAFÍO

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

RELACIONES

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

COOPERACIÓN

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

ESTÁNDARES

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

CONFLICTOS

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

IDENTIDAD

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

RELACIONES HUMANAS

El relacionarnos no solo nos lleva a una comunicación eficaz sino también a entablar un grado de confianza con todo tipo de personas con diferentes niveles de educación y en las diferentes etapas de vida del individuo, esto sin distinción alguna posible. En la carrera profesional de enfermería el relacionarnos con la persona, familia y comunidad es muy importante porque de esta forma conoceremos sus problemas, necesidades y la importancia que tiene cada una de ellas, también la enfermera debe saber cómo relacionarse y comunicarse con el resto del equipo de salud.

CON EL PACIENTE

El paciente cuando recurre a nuestra ayuda viene con una serie de problemas y necesidades, para que nosotros logremos una comunicación y satisfacer sus necesidades. Lo primero que tenemos que hacer es crear un ambiente de

confianza, que se sienta valorado y escucharlo con atención. Formular preguntas con claridad y utilizar un lenguaje entendible para el paciente y no con términos rebuscados.

Es importante mencionar que el estudio del clima organizacional se fundamenta, prácticamente en su totalidad, en las teorías de las relaciones humanas, para esto basada en los fundamentos de la teoría clásica de Fayol, ya que, a pesar de ser una teoría en la que se veía al ser humano como un ente económico, se puede observar dentro de alguno de sus principios el trato equitativo y digno hacia los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de trasfondo un beneficio económico.

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas. (Gregor, 2008)

El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. (Stephen, 1999)

Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los anima a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus tareas.

Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada. (Navarro R, 2007)

Teoría “Z”

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados esta ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados. (López & (2008)., 2008)

La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza,

entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro.

Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores. (Marín J)

Las relaciones humanas forman son una parte imprescindible y sumamente importante dentro de cada organización.

En la actualidad, es frecuente observar cada vez más problemas a nivel laboral que generan insatisfacción entre el personal de enfermería de diferentes hospitales, esto es debido a múltiples factores como ser innumerables problemas relacionales, problemas organizacionales en las unidades de trabajo, la forma de gestión existentes en las organizaciones, la falta de una correcta comunicación entendida desde la escucha activa, la empatía y la autenticidad, habilidades que ayudarían a transmitir dichos problemas y mejorar así la vida de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales; puesto que la comunicación con las enfermeras con sus colegas es considerada , junto a las buenas relaciones interpersonales, y la interacción social, como condiciones

indispensable para estar a gusto con el trabajo. (Rickard, Lenthall, Dollard, Opie, Knigh, & Dunn, 2012)

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de una estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 1991-1992)

El desempeño en la vida está condicionado en cierto modo por dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional. La inteligencia emocional es un término muy usado en los últimos tiempos. Para comprender a las personas: que los motiva, como operan y como trabajan cooperativamente, es la capacidad para discernir, responder adecuadamente al humor, al temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás, es la clave para el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos, de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

Entre los aportes de las teorías de las relaciones humanas se pueden citar los siguientes aspectos:

- ✓ Participación de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la organización.
- ✓ Necesidad de establecer relaciones y mayor franqueza entre las personas y los grupos de la organización.
- ✓ Necesidad de mejorar la competencia de los administradores en las relaciones interpersonales para disminuir la brecha entre el mundo de la administración y los empleados. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 1991-1992)

Las relaciones interpersonales, forman parte del entorno del enfermero y a su vez del metaparadigma enfermero. El entorno ha ido transformándose y éste varía de acuerdo al tipo de relaciones interpersonales que prevalezca dentro del mismo, la persona y el entorno son contiguos e inseparables. El entorno se puede entender como la percepción individual, los problemas se crean cuando la persona no puede entender la ausencia del conocimiento popular. Las relaciones interpersonales condicionan el clima o el entorno laboral, la visión y/o percepción que la enfermera/o tenga sobre el entorno condicionará la forma de la prestación del cuidado.

Existen infinidad de causas que conducen a la aparición de las malas relaciones humanas o inadecuadas generando conflictos, dentro de estas causas se puede mencionar los problemas de orden dentro del trabajo, la afección del desorden organizativo, dando aparición a los "conflictos". Una comunicación interpersonal incorrecta tiene repercusiones negativas tanto para el paciente como para los profesionales.

Por otro lado la falta de clarificación del rol de cada profesional implicado en el cuidado, forma parte de los problemas o conflictos organizativos que generan malas relaciones interpersonales. El conflicto significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. El conflicto es la condición general del mundo animal. El hombre sobre sale entre los animales por su capacidad de atenuar esta condición. Situaciones de conflicto y métodos de solución. Todo conflicto lleva en sí fuerzas constructivas que conducen a la innovación y al cambio, y fuerzas destructivas que llevan al desgaste y a la oposición. El conflicto entre las personas existe o se presenta por la existencia de puntos de vista e intereses diferentes que chocan entre sí; la existencia del conflicto significa la existencia de dinamismo, vida y fuerzas que chocan. En general el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes (individuo, grupo u organización) atenta o intenta sobre alguno o algunos de sus intereses.

Tanto el conflicto como la cooperación constituyen elementos integrantes en la vida de las organizaciones. Ambos han recibido mucha atención por parte de recientes teorías de la organización. Ambos son dos lados de una misma moneda.

La cooperación hace referencia al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en el apoyo material y humano que estos reciben por parte de su organización.

Para muchas personas desenvolverse en el lugar de trabajo con las presiones, el ritmo de vida acelerado e interacción de los demás, es otra fuente de estrés, lo que representa un reto de suma importancia para poder trabajar y vivir en armonía con los compañeros de trabajo, por eso se dice que el trabajo es más que las meras actividades o tareas que se realizan a diario, requiere interactuar con los compañeros, jefaturas y los usuarios de atención, acatar normas, cumplir objetivos y reglas, además de conducir apropiadamente. No es necesario ser un experto para saber cómo afecta a las personas los conflictos conyugales, las problemáticas familiares (relaciones padres-hijos, relaciones entre hermanos, crisis de adolescencia, etc.) o las relaciones humanas insatisfactorias en el trabajo.

Las relaciones humanas dentro del trabajo están condicionadas por muchos factores influyentes, uno de los factores que afectan las relaciones humanas dentro de una organización es el tipo de liderazgo ejercido por sus directivos.

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, es de gran importancia, ya que un buen ejercicio de éste ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta. El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas. (López & (2008)., 2008).

Según el enfoque de las relaciones humanas, existen diversas teorías que explican el liderazgo, como lo son, la teoría de rasgos de personalidad la cual

busca las características de personalidad, sociales, físicas o intelectuales que diferencian a los líderes de los seguidores. (Stephen, 1999)

Teoría de estilo de liderazgo

Los líderes tienen cierto tipo de comportamiento dentro del ejercicio del liderazgo. Esta teoría enfatiza la existencia de tres estilos de liderazgo. (Philip, Larry, & Keneth, 2006)

1. Liderazgo autocrático: imposición de órdenes a los subordinados y centralización de las decisiones, no existe participación. Se presenta tensión, frustración y agresividad, ausencia de espontaneidad e iniciativa, no se muestra satisfacción por parte del personal y es necesaria la presencia del líder para desarrollar la actividad.

2. Liderazgo liberal: el líder no ejerce ningún tipo de control y delega la mayor cantidad de actividades posible, lo que conlleva a una alta actividad de los subordinados, pero con una escasa productividad, favorece el individualismo y el poco respeto al líder.

3. Liderazgo democrático: un líder con este estilo orienta al grupo al logro de los resultados, además de favorecer la participación de los empleados. Existe una buena comunicación entre el líder y el subordinado, el trabajo se lleva a cabo, aun cuando el líder no está presente, se desarrolla un claro sentido de responsabilidad, compromiso personal y un excelente clima de satisfacción que favorece la integración grupal. (Philip, Larry, & Keneth, 2006)

Según la definición de liderazgo, se puede identificar que este es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así fomentar todo aquello que promueva un buen clima organizacional o a la inversa. Es por esto que se puede asumir que estas teorías, por muy diferentes

que sean, pueden llegar a ser complementarias y explicar mejor el fenómeno de estudio y su comportamiento.

Las direcciones en los hospitales son las estructuras donde se desarrolla el liderazgo formal con la finalidad de resolver los problemas reales del cuidado que demandan las personas, y de otro, de la aportación de conocimiento científico al saber universal como resultado de la investigación.

El líder debe crear un ambiente positivo donde el grupo conozca su misión y tenga depositada la confianza en el logro de las metas, ya que las características propias del líder pueden también generar un ambiente de competitividad en donde se cierre la comunicación generando desconfianza.

Los líderes deben definir una cultura de equipo, valorando más los aspectos colectivos del grupo que los individuales, gestionando y optimizando el propio tiempo, buscando oportunidades desde el trabajo en equipo, ofrecer y aceptar disculpas, reconociendo errores, siendo dinamizadores del equipo de dirección y de los respectivos equipos, actuando como integradores y dinamizadores de calidad de estos al hacerlos participar en todas las propuestas de mejora.

Para Conger (1998) un líder debe ser persuasivo para lograr que su equipo colabore en el logro de un fin o meta que él se había propuesto. A la vez de tener la persuasión debe tener paciencia para poder aceptar sugerencias o modificaciones a las ideas que presente, debe saber en qué momento presentar sus ideas para que tengan el impacto que él esperaba.

Coleman (2000) destaca fundamentalmente que del líder se espera que realice muchas tareas, pero el principal trabajo es dar resultados. (Sellera, 2006)

La teoría de la situación establece que el liderazgo debería pasar de una persona a otra y el jefe debería variar de un estilo a otro en función de los requerimientos laborales. El liderazgo situacional se basa en dos variables, la cantidad de dirección (conducta de tarea) y la cantidad de apoyo socio-

emocional (conducta de relación) que el directivo debe proporcionar a sus colaboradores para lograr los objetivos de la organización, teniendo en cuenta el nivel de madurez profesional y psicológica de aquellos y las características específicas de cada situación: tipo de funciones y tareas a realizar, complejidad del problema a resolver, grado de dificultad de los objetivos a alcanzar, cultura empresarial, normas y políticas de la empresa, expectativas de la dirección y de los trabajadores, características personales y profesionales de los responsables, compañeros y colaboradores, y diversos factores del entorno que influyen en la organización. (Sellera, 2006)

Los comportamientos de un líder caracterizan los cuatro estilos básicos de dirección, teniendo en cuenta el mayor o menor énfasis que debe poner en las dos variables: conducta de tarea y conducta de relación, para ser congruente con el nivel de madurez del colaborador. (Sellera, 2006)

El papel del líder dentro de una organización es de mucha importancia, debido a que de nada sirve que una organización cuente con una gran cantidad de recursos materiales, humanos y tecnológicos si no se cuenta con la habilidad necesaria del líder de coordinar y guiar los esfuerzos del personal para obtener la máxima calidad y productividad en la consecución de los objetivos.

El líder desarrolla aptitudes y equipos: alienta, enseña, escucha y facilita la ejecución de todas las personas bajo su mando y hace que sus subordinados se conviertan en “campeones”. Un buen líder sabe escoger a la gente más adecuada para el trabajo y la cultura de la organización, en pocas palabras: *el líder es aquel que sabe cómo conducir a sus colaboradores para que se comprometan y desarrollen su mejor esfuerzo.*

Los líderes de cada institución hospitalaria representan un papel fundamental en la toma de decisiones en cuanto a las diferentes problemáticas que presenta cada organización hospitalaria en particular.

En la actualidad existe una problemática en los servicios de guardia adultos y guardia pediátrica en cuanto a la sobre carga de trabajo existente, y los efectos

colaterales que produce la saturación de demanda de atención dentro de estos servicios.

Los Servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica generalmente son en la mayoría de los casos la puerta de ingreso de los pacientes al sistema de atención médica que les brinda cada institución Hospitalaria. Su objetivo es brindar atención y dar respuesta temprana y oportuna al problema por el cual consulta el paciente y/o usuario de atención, cumpliendo ambos la función receptiva ante la gran diversidad de consultas que acude en forma diaria a estos servicios.

Los usuarios de atención, pueden llegar a dichos servicios de distintas formas, por propia iniciativa, derivados por otro profesional médico, desde los consultorios externos del mismo efector de salud, desde atención primaria o a través de los diferentes sistemas de emergencia extra o intra hospitalarios.

Los espacios físicos de estos servicios se encuentran generalmente compuestos por: Sala de espera, sala de consultorios de la guardia, también conocida como sala de observación y evaluación, sala de urgencia o shock room, sala de internación transitoria, etc. La sala de urgencias, está destinada a casos de emergencias y/o urgencias. Por lo general esta sala se encuentra lo más próxima a la puerta de entrada, o bien en comunicación directa, facilitando el acceso e ingreso de las ambulancias que forman parte de los diferentes sistemas de emergencia. Esta sala también le ofrece un fácil acceso al personal de la salud que se desempeña laboralmente allí.

Las consultas son variadas, pudiendo llegar a estos pacientes estables, de baja complejidad o grado de atención, pacientes de mediana complejidad y de grado 3 de complejidad, con severos riesgos de compromiso de vida.

Los servicios de guardias adulto y guardia pediátricas son servicios que cuenta con gran demanda de atención de pacientes diaria sobre todo durante los meses considerados de mayor demanda anual, esto influye directamente de

manera negativa en el equipo de salud provocando sobre carga laboral en los mismos.

Los servicios de emergencias cumplen con un rol esencial en la comunidad. La sociedad espera que los mismos sean capaces de brindar una atención apropiada y oportuna las 24 hs de los siete días de la semana y que puedan responder ante un evento catastrófico o una emergencia de salud pública. Por otra parte, el alto volumen de pacientes que reciben hace que las guardias de emergencias sean el espacio físico con el que el público está más familiarizado dentro de las instituciones, transformándolas de hecho en la cara pública de la organización. Cuando la saturación lleva a largos períodos de espera y a una disminución de la capacidad para brindar una atención adecuada, la confianza de la comunidad en la institución queda comprometida. (Vitolo, 2014)

La saturación de guardia es un término, que manifiesta un problema propio de los servicios de guardias, cuya solución reside exclusivamente en dicho servicio. Sin embargo, la actual evidencia científica demuestra que la saturación y superpoblación de las guardias es una manifestación local de una enfermedad sistémica, la cual debe ser vista como un problema de todo el hospital con soluciones provistas por parte de la institución hospitalaria y no sólo como un problema exclusivo de estos servicios. (Vitolo, 2014)

Para esto sería relevante que los líderes de cada hospital pensarán de manera estratégica este problema y definieran qué es lo que pretenden en cuanto a estos servicios de emergencias y como darían respuesta a esta problemática que repercute y afecta severamente al equipo de salud que se desempeña dentro de estos servicios, como así también a los usuarios. (Vitolo, 2014)

Por último, es necesario hacer mención en cuanto a unas de las variables planteadas en el presente proyecto de investigación, como lo son las “condiciones contractuales”, la cual también forma parte influyente sobre el clima organizacional dentro de una organización.

Para comprender mejor lo planteado sobre este tema, es necesario primero citar algunos significados y definiciones en cuanto a: Prestaciones, salario, seguridad social (obra social) y vacaciones.

Las prestaciones, son incentivos otorgados por parte de una institución, a sus empleados, con el propósito de dar incentivos a los mismos, y que estos adquieran un sentido de pertenencia en cuanto a la organización, protegiendo al mismo empleado de riesgos imprevistos, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida personal, social y familiar.

Una organización o empresa destinada a lo laboral, ofrece o debería ofrecer diferentes incentivos, uno de ellos es el salario, considerándose este la suma de dinero otorgada por parte de la organización a sus empleados por sus prestaciones o actividades laborales cumplidas dentro de la misma. Este pago puede ser mensual, quincenal o por día. Otro de los incentivos es el aguinaldo, el cual deberá pagarse a los empleados en dos oportunidades durante el año. En estas oportunidades se le abona al trabajador una equivalencia correspondiente a la mitad de el total de su sueldo mensual

Seguridad social, se refiere principalmente a un campo de bienestar social relacionado con la prestación social, o cobertura de las necesidades sociales relacionadas con la salud, vejez o discapacidad.

Se entiende por vacaciones a los días dentro de un año de que las personas que trabajan dentro de la organización gozan del beneficio de contar o disponer con días de descanso total de su actividad.

Todo lo plasmado anteriormente, corresponde a los beneficios de los cuales gozan, el personal de salud de la provincia que tenga asignado el cargo de planta permanente, y/o personal contratado, con la excepción de que estos últimos, el beneficio de la cobertura médica y sus aportes jubilatorios corren a cuenta de los mismos, es por esto que el personal que se encuentre sin cargos generados por la provincia, deberá estar bajo la condición de monotributista.

Otra opción de contrato laboral que ofrecen en la actualidad las instituciones hospitalarias dependientes de la provincia son las contraprestaciones, en este tipo de contratación por llamarlo de alguna manera, carece de todos los beneficios anteriormente citado. Este personal no dispone de, vacaciones, aguinaldos, cobertura médica, etc.

Las diferentes formas de contratación brindadas por la organización hospitalaria influyen en el clima organizacional, dependiendo de cual fuese esta puede afectar y condicionar este clima de manera favorable o desfavorable.

En cuanto a los modelos de enfermería, el presente proyecto de investigación, se ve relacionado en muchos aspectos al modelo de enfermería propuesto por CALLISTA ROY.

Teniendo en cuenta la fundamentación teórica sobre Clima Organizacional, la cual tuvo origen a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento de el individuo en el trabajo no depende solamente de las características individuales del individuo, sino también de la forma en la cual este percibe el clima de trabajo y los componentes de la organización, refiriéndose a los componentes propios que forman parte de la misma.

Esta teorista desarrollo un modelo, en el cual se ve a la persona como un ser biopsicológico en constante interacción con su entorno cambiante. Un sistema vivo, complejo y adaptativo con procesos internos que sirven para mantener la adaptación en los 4 modos adaptativos. Considerando a la persona como un ser constituido por partes o subsistemas que actúan como una unidad para un cierto fin.

Respecto al nivel de adaptación lo ve como un punto de constante cambio, compuesto por estímulos focales, contextuales y residuales.

Estímulo focal: estímulo interno o externo al que se enfrenta la persona de forma inmediata.

Estímulo contextual: hace referencia a los otros estímulos presentes en la situación que constituyen al efecto del estímulo focal y también se refiere a todos los factores del entorno que se le presentan a la persona tanto de modo interno como externo, aunque estos no ocupen su centro de atención.

Estímulo residual: son factores del entorno de adentro y de afuera del sistema humano.

Callista Roy considera a los problemas de adaptación como situaciones concretas de respuesta inadecuadas a los excesos o déficit de necesidades. En cuanto a los problemas de adaptación destaca los mecanismos de afrontamiento como las formas innatas o adquiridas de respuesta ante los cambios del entorno. Estos mecanismos pueden ser innatos (los que se determinan genéticamente) que se perciben en forma automática y no se piensa en ellos cuando se actúa o bien pueden ser mecanismos de afrontamientos adquiridos, estos se desarrollan a través del aprendizaje y las experiencias de vida.

Esta teorista considera al entorno como todas las condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan el desarrollo y la conducta de las personas y los grupos. Implicando los cambios del entorno una demanda de energía de las personas que forman parte del mismo para poder adaptarse a estos cambios

Callista Roy, hace hincapié en el entorno y las percepciones respecto a este entorno, teniendo como resultado de este todas las condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan el desarrollo y la conducta de las personas y los grupos. Generando las fluctuaciones y cambios en el entorno, la demanda de energía considerable en la persona para adaptarse a ciertas circunstancias, provocando esta situación diferentes respuestas de adaptación en las personas.

En cuanto a las percepciones considera que estas son el fruto de un estímulo y su valoración consciente que conlleva a la persona a desarrollar como respuesta diferentes modos de adaptación. Pudiendo ser estos, modos de adaptación de desempeño de rol, este modo se centra en el papel que tiene la

persona en la sociedad, este es un modo de adaptación social. A su vez también existe otro modo de adaptación, conocido como modo de adaptación de la interdependencia, el cual se refiere a las interacciones entre las personas, donde la necesidad básica es la suficiencia afectiva (respeto, estima, dar y recibir cariño).

Materiales y Métodos

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se realizará será no experimental, estudiándose las variables tal cual como se presentan en la realidad, sin ningún tipo de manipulación por parte del investigador. El trabajo de campo se llevará a cabo entre los meses de Abril a Septiembre del año 2018. Se realizará una investigación analítica durante el periodo anteriormente mencionado, que tendrá como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional, las Condiciones Contractuales y el tipo de Servicio en Guardia Adultos y Guardia Pediátrica pertenecientes al Hospital Provincial de Rosario, donde se pretenderá especificar las propiedades de un grupo, determinar cuál es la situación actual de las variables que se están estudiando, en quienes se presentan y la frecuencia con la cual se dan. En este tipo de estudio se tendrán en cuenta eventos ordinarios y actividades cotidianas tal cuál como suceden en su ambiente natural, está directamente involucrado con las personas que se estudian y con sus vivencias y experiencias personales. Solo se buscará describir el fenómeno sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el Clima Organizacional, es un fenómeno complejo que se da de manera natural dentro de cualquier organización, sin la necesidad de intervenir para que éste se desarrolle.

Por lo antes mencionado en este apartado se resume a definir que el tipo de estudio de esta investigación será: no experimental, analítico, de corte transversal y prospectivo.

Según el periodo y secuencia del estudio, el mismo será de corte transversal, la medición de las variables seleccionadas para el estudio serán medidas solo una vez, durante un tiempo determinado. En este tipo de medición el tiempo no influirá, el mismo se considerará irrelevante para el fenómeno que se está midiendo. A través de un solo instrumento, se obtendrá la información necesaria para el análisis de las variables seleccionadas. Con respecto al

tiempo de ocurrencia de los hechos se realizará un estudio de tipo prospectivo, ya que se registra la información de los hechos según la ocurrencia de los mismos.

Sitio y contexto de la Investigación

El Sitio fue elegido mediante la implementación de la guía de convalidación de sitio, la cual permitió realizar un análisis comparativo entre dos instituciones de salud pública, conformado por dos servicios que contaban con similares características a las del contexto seleccionado. Los criterios de elegibilidad que deseaban ser encontradas dentro de una institución de salud pública como ser: poseer una amplia demanda de afluencia de pacientes, ser un efector de tercer nivel de atención, disponer de una amplia variedad de especialidades médicas y aparatos tecnológicos, contar con una adecuada iluminación y una área amplia de cobertura médica, entre otras cosas.

El Sitio elegido para llevar a cabo esta investigación es un Hospital de dependencia estatal, ubicado en el macro centro de la ciudad de Rosario, conocido con el nombre de Hospital Provincial de Rosario. Este es un Hospital de alta complejidad con una gran demanda de afluencia de pacientes que llegan al mismo desde los diferentes barrios que conforman esta ciudad. Se atienden por lo general un área de población estimada de 386.000 de diferentes edades, y estratos sociales, tratando anualmente con aproximadamente 182.000 personas.

Se atienden a usuarios que no cuentan con ninguna cobertura médica pre-paga (obra social), aunque en reiteradas ocasiones se le brindan los servicios de atención que en dicho Hospital se prestan a usuarios que cuentan con obras sociales y pre-pagas, pero que por decisión propia llegan hasta dicha institución en busca de los servicios de salud que brinda el mismo.

En este efector de alta complejidad se atienden diversas patologías, cuenta con una amplia disponibilidad de aparatos tecnológicos necesarios para los exámenes complementarios, que forman parte del diagnóstico por imagen, así

como también diferentes servicios de diversas especialidades médicas. Los pacientes que ingresan a dicho efector de salud son adultos y adultos mayores en el caso del servicio de Guardia Adultos, y pacientes pediátricos en el caso del servicio de Guardia Pediátrica.

Dicho efector cuenta con una amplia disponibilidad de camas, repartidas en los diferentes áreas o sectores que forman parte de esta institución, como ser la Guardia Adultos; sala de internación o de piso, en la cual se alojan con criterios de internación que padecen diferentes patologías (clínica médica- clínica quirúrgica- pacientes politraumatizados, etc), para esto el Hospital dispone de dos pisos, en los cuales se destinan a aquellos pacientes de baja o mediana complejidad, que no requieren de cuidados intensivos.

A demás cuenta con una unidad de Cuidados críticos de pacientes Adultos y Pediátricos, guardia de pediatría, sala de internación para pacientes pediátricos, sala de partos, sala de pre-partos, sala de maternidad, servicio de neonatología y quirófanos centrales. También dispone de servicio de esterilización, farmacia, lavadero, sala de diagnostico por imagen, laboratorio, entre otros.

El Hospital Provincial cuenta con diferentes especialidades médicas dentro de las cuales se encuentran las siguientes: Clínica médica, cirugía general, oftalmológica, traumatología, cardiología, dermatología, ginecología y obstetricia, infectología, urología, fisioterapia, kinesiología, odontología, proctología, reumatología, pediatría, neonatología, entre otras.

Los consultorios externos de todas las especialidades disponibles en dicha institución, brindan atención a los usuarios de lunes a viernes, durante el horario de la mañana (8 a 14), este horario no solo abarca la atención de los usuarios en los consultorios externos de las diversas especialidades médicas, sino también a los servicios de vacunatorio y hospital de día, que es en donde se lleva a cabo la evaluación, diagnostico, tratamiento y diferentes prestaciones de enfermería por parte de un equipo interdisciplinario especializado en APS a pacientes que allí acuden . Los servicios de turnos y estadísticas también

funcionan de lunes a viernes en los horarios de la mañana, en el horario de 07 a 13 hs.

El Servicio de Guardia Adultos donde se llevará a cabo el presente Proyecto de investigación, es un área con gran afluencia de pacientes.

El servicio, está constituido por tres sectores de internación destinados a la asistencia de los usuarios que acuden hasta allí a diario para contar con los servicios de asistencia médica. La guardia está dividida por tres sectores, uno de ellos es la sala de consultorios, constituida por tres consultorios, que por lo general cuentan con dos (2) camillas cada uno. Uno de ellos, el consultorio N°3, se encuentra destinado para la internación de aquellos pacientes que necesiten de algún tipo de aislamiento, sea este respiratorio, de contacto o ambas, debido a que está equipado para brindar las medidas de prevención necesaria para alojar allí a estos usuarios. En los pasillos que conducen a cada consultorio se encuentran distribuido a lo largo y a lo ancho diferentes camillas, aproximadamente y según disponibilidad de las mismas suelen variar entre 4 a 5.

Este sector es un área cuya función principal es la de recepción y resolución del gran volumen de demanda de atención que hasta allí llega a diario. Allí son alojados por un período de tiempo corto, los pacientes que tengan criterio de internación. Aunque usualmente a causa de la falta de disponibilidad de camas libres en el Sector de internación Transitoria de la Guardia, como así también de los pisos destinados para la internación de pacientes, este es el sector designado para la internación de aquellos pacientes que no cuenten con camas libres disponibles en ninguno de los dos lugares anteriormente mencionados. Dentro del volumen de pacientes internados en esta área, suele variar entre 10 a 20 pacientes por día.

El período de mayor demanda en este servicio, está comprendido por los meses de mayo, junio, julio y hasta agosto inclusive.

La sala de internación Transitoria de la Guardia, está conformada por un total de 8 camas, dos de las cuales se encuentran con equipamiento necesario (aparatos tecnológicos) como ser monitores múltiparámetros, bombas de infusión continua, para ubicar allí a los pacientes de complejidad grado 2 y 3. Cada una de las camas dispone de paneles de oxígeno, aspiración y aire comprimido.

Por último se encuentra la Sala de urgencia, también conocida como “Sala de Shock Rooms”, está se encuentra ubicada en un lugar estratégico que permite facilitar la accesibilidad de los diferentes sistemas de emergencias, que hasta allí llegan con pacientes de complejidad grado 3 con compromisos de riesgos de vida.

Esta sala está destinada para pacientes de mayor complejidad, o de cuidados intensivos, en caso de que la institución no cuente con disponibilidad de camas en el servicios de cuidados intensivos, este sector estará destinado para alojar a dichos pacientes. La sala se encuentra equipada con los aparatos tecnológicos necesarios, para ofrecer la atención adecuada para este tipo de pacientes. Cuenta entre otras cosas con un monitor multiparámetro, bombas de infusión continuas de doble canal, eco- cardiograma, cardiodesfibrilador, aparato de asistencia mecánica ventilatoria para la adaptación de aquellos pacientes que lo requieran, etc.

La dotación total de Enfermeros en el Servicio de Guardia Adultos es de 25 Enfermeros. La mayor parte del personal de enfermería realiza su jornada laboral de 6 horas, cumpliendo un total de 30 horas semanales, y tan solo 5 enfermeros forman parte del personal que posee mayor jornada horaria, realizando turnos de 8 horas diarias, y un total de 40 horas semanales.

El Servicio de Guardia Adultos cuenta solo con dos (2) Licenciados de Enfermería, ninguno de los cuales se encuentran cubriendo cargos de Jefatura, sub jefatura no coordinación dentro del Servicio.

La gestión y administración de Enfermería, se encuentra compuesta por una Jefa de Enfermería, que realiza el horario de 06 a 14 hs de lunes a viernes, una sub jefa de enfermería que se encuentra en el turno tarde realizando el horario de 12 a 20 hs y por último una coordinadora del servicio quien realiza su jornada laboral cubriendo el horario de 16 a 24 horas. Ambas poseen el Título de Técnicas Profesional en Enfermería.

Otro de los servicios seleccionados para llevar a cabo el proyecto de investigación, es el Servicio de Guardia Pediátrica, donde se les brinda atención a todos aquellos pacientes pediátricos que se acercan hasta allí por diferentes problemas de salud, en este sector se llevan a cabo diferentes prestaciones médicas y de enfermería. Este servicio a su ingreso dispone de un consultorio constituido por dos camillas, el cual es destinado para la atención y recepción de todas las consultas que recibe. El mismo se encuentra equipado con paneles de oxígeno, aspiración y aire comprimido, cuenta también con un carro de urgencia, cardiodesfibrilador, bolsa de ambú, y toda la medicación endovenosa necesaria para asistir a pacientes pediátricos que lleguen en estado crítico.

Para la internación transitoria, dispone de dos habitaciones compuestas cada una de ellas con dos (2) camas y con el equipamiento necesario para brindar los servicios de atención de calidad que los usuarios internados requieran, durante su internación transitoria dentro de este servicio.

El Servicio de Guardia Pediátrica, también es un servicio considerado de alta demanda de pacientes. Durante los meses de alta demanda se reciben entre 150 a 200 consultas diarias. Se reconoce como período de alta demanda los meses de mayo, junio, julio y agosto. Durante estos meses el servicio llega a albergar entre 8 a 11 pacientes pediátricos con criterio de internación.

El Servicio de Guardia Pediátrica, cuenta con una dotación total de 9 Enfermeros asistenciales, de los cuales solo uno (1) de ellos es Licenciado en Enfermería, quien no se encuentra cubriendo ningún cargo de Gestión dentro del servicio.

Solo dos (2) de los 9 Enfermeros, que forman parte de la dotación del personal realizan jornadas horarias semanales de 30 horas. El resto se encuentra con mayor jornada horaria, cubriendo 40 horas de trabajo a la semana.

La Gestión y Administración de enfermería, se encuentra a cargo de la Jefa de Enfermería, la cual posee el título de Técnica Profesional de Enfermería, cumple 40 hs de jornada laboral semanal y se encuentra realizando el horario de 06 a 14 hs de lunes a viernes. La sub jefa de Enfermería se encuentra en el turno tarde de 14 a 22 hs, la misma también posee el título de Técnica Profesional de Enfermería.

El personal de Enfermería de ambos servicios dispone de periodos o intervalos de descanso durante su jornada laboral, este período está comprendido por 30 minutos diarios. El personal de ambos servicios podrán hacer uso de los mismos cuando estos lo consideren pertinente o necesario, sin que esta acción se interponga con ninguna actividad asistencial importante que dichos profesionales deban cumplir.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Debido a que la cantidad de empleados es relativamente reducida y que se tiene un fácil acceso a cada uno de ellos, en el presente proyecto de Investigación no se tomará muestra, es decir se tomará a la población total de cada uno de los servicios seleccionados para desarrollar dicho trabajo de investigación. Se tomará la población que se encuentre presente al momento de realizar la aplicación del instrumento de medición definido. Para esto se abarcarán los diferentes turnos horarios que realiza el personal de Enfermería correspondiente a cada uno de los Servicios.

Las Unidades de análisis serán los Enfermeros Asistenciales que desarrollen sus actividades laborales en los Servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica de una institución de salud pública de dependencia estatal, de tercer nivel situado en la ciudad de Rosario. Las Unidades de análisis deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

- Enfermeros Profesionales que desempeñan sus actividades en el servicio de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica de un Hospital de dependencia estatal de ambos sexos.
- Personal de enfermería de ambos sexos.
- Personal de enfermería de planta permanente, contrato transitorio o contra prestatario.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeros Asistenciales con menos de 1 año de antigüedad en los Servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica.

El tamaño aproximado de la población será de 30 enfermeros, incluyendo a enfermeros pertenecientes a ambos servicios en los cuales se realizará el estudio de Investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.

La medición del Clima organizacional se realizará a través de la aplicación de un instrumento que permitirá identificar y analizar los aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados debido a las percepciones y las actitudes que tienen sobre el Clima de la organización y que influye de manera notoria sobre el mismo y la calidad de los servicios otorgados. El objetivo de la medición es hacer un diagnostico sobre la percepción y las actitudes de los empleados frente al Clima Organizacional a partir de las dimensiones que fueron seleccionadas para este estudio de investigación.

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de datos, será un encuesta. Empleando como instrumento un Cuestionario sobre el Clima Organizacional. El mismo será de carácter anónimo, de opción múltiple aplicable a aquellos sujetos que deseen en forma voluntaria participar, formarán parte de las unidades de análisis de el presente proyecto de investigación. Siendo como

requisito para poder formar parte del mismo reunir los criterios de inclusión, y contar con una antigüedad en el servicio mayor a un año.

El instrumento ha sido construido por la estudiante Michele Magali, perteneciente al quinto año de la carrera de la Licenciatura de Enfermería, de la Universidad Nacional de Rosario. El mismo fue realizado en base a la Operacionalización de las variables seleccionadas para este estudio. Para la confección del mismo se tomó como referencia, diferentes bibliográficas consultadas, también se tomaron algunas de las categorías y dimensiones basadas en el modelo planteado por Litwin y Stringer, como ser “Relaciones Interpersonales” y “Cooperación y Conflicto”. Y tan solo una de las dimensiones, la cual ha sido destacada dentro del estudio del Clima organizacional, por parte de los investigadores Forehand y Gilmer, de estos autores fue tomada la variable “Tipo de Liderazgos”. Para tal fin se utilizó la escala de medición referencial de Rennis Likert. El instrumento de medición privilegiado para la evaluación del Clima es, el cuestionario por escrito. El instrumento está compuesto por afirmaciones positivas o negativas, que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales los interesados en participar en este cuestionario deberán indicar hasta qué punto están de acuerdo con esta descripción.

El instrumento es un cuestionario estructurado compuesto a base de 57 afirmaciones sobre las variables en estudios de opción múltiples. Este instrumento será aplicado de forma autoadministrada, es decir que los trabajadores serán quienes llenarán por si mismo este cuestionario, emitiendo sobre este juicios en cuanto a la percepción de la realidad de su organización. Durante la recolección de datos se le entregará el cuestionario sobre clima organizacional a aquellos enfermeros asistenciales que se encuentren dentro de los parámetros establecidos, es decir que cumplan con los criterios de inclusión y de exclusión planteados anteriormente, y que deseen participar de forma voluntaria, sin ningún tipo de condicionamiento.

Las afirmaciones tienen una pre codificación, es decir que se le asignarán a cada una de las respuestas obtenidas un valor numérico determinado, estos valores van del 1 al 5. Esto permitirá facilitar posteriormente el análisis estadístico. Las afirmaciones formuladas son de fácil entendimiento. Así mismo el cuestionario contiene una introducción, donde se le explica a cada usuario como deberá proceder para el llenado del mismo, y cuáles son los valores que se le asignarán a cada una de las respuestas opcionales. En la introducción también se detallarán los aspectos éticos del presente proyecto de investigación que se tendrán en cuenta, como así también el agradecimiento a los encuestados.

Las 57 afirmaciones se basan en la siguiente Operacionalización de variables

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONADO CON CONDICIONES CONTRACTUALES Y TIPO DE SERVICIO.

Operacionalización de Variables Dependientes.

<u>VARIABLE</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Contractuales 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planta Permanente ✓ Contrato o plazo fijo ✓ Contraprestación
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Servicio 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guardia Adultos ✓ Guardia Pediátrica

Operacionalización de la Variable Independiente.

<u>VARIABLES</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • CLIMA ORGANIZACIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi jefe está disponible cuando lo necesito ✓ Mi jefe realiza esfuerzos que se encaminen al logro de los objetivos de la organización. ✓ Mi jefe inmediato me

<ul style="list-style-type: none">• CLIMA ORGANIZACIONAL		<p>comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mi jefe inmediato realiza regularmente reuniones con los trabajadores para favorecer la coordinación y resolución de conflictos.✓ Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.✓ El trato de mi jefe hacia sus trabajadores es con respeto✓ Mi jefe trata con indiferencia al personal✓ Mi jefe brinda apoyo al personal respecto a la realización de actividades laborales✓ Mi jefe mantiene una actitud totalmente cerrada para recibir propuestas relacionadas con el trabajo✓ Mi jefe muestra dificultades para guiar al personal en el cumplimiento de los objetivos de la organización✓ Mi jefe promueve las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de esta organización✓ La relación con mi jefe es de confianza y apoyo mutuo✓ Mis jefes solo están pendientes de mis errores✓ Aquí el poder solo está concentrado en las jefaturas
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • CLIMA ORGANIZACIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacione Interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantengo buenas relaciones con mis compañeros ✓ En esta organización se respetan las habilidades, deseos y la personalidad de los demás ✓ En esta organización existe compromiso de trabajo ✓ Cuando se ingresa un nuevo integrante dentro de la organización, los compañeros lo integran de forma inmediata al grupo ✓ Los trabajadores dentro de la organización se sienten que forman parte de un mismo grupo ✓ Entre los miembros de esta organización prevalece una atmosfera amistosa ✓ Existen grupísmos dentro de esta organización ✓ En esta organización existe desunión entre compañeros que propicia un ambiente de trabajo negativo ✓ Las personas dentro de esta organización no confían una de otras ✓ Las relaciones interpersonales dentro de esta organización suelen ser frías y distantes ✓ Me siento a gusto trabajando con sus compañeros

<ul style="list-style-type: none">• CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none">✓ La comunicación entre compañeros es abierta y transparente✓ Siento confianza entre sus compañeros✓ Existe una competencia sana entre mis compañeros de trabajo✓ Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas✓ En esta organización cada integrante se preocupa solo por sus propios intereses✓ Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios✓ Nos ayudamos y nos animamos unos con otros✓ Existe confianza entre compañeros✓ Existen conformaciones grupales cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución✓ Estoy comprometida con la organización del servicio al cual pertenezco
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • CLIMA ORGANIZACIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y Cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado, para evitar problema ✓ Cuando existe un conflicto mi jefe toma decisiones, actuando de la manera más rápida posible para resolverlo ✓ En mi trabajo no se unen esfuerzos cuando existen conflictos de trabajo ✓ El manejo y resolución de conflicto por parte de mi jefe es inadecuado ✓ A cada trabajador se le brinda la posibilidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades ✓ Me interesa el desarrollo de mi organización ✓ Estoy comprometida con mi organización de salud

<ul style="list-style-type: none"> • CLIMA ORGANIZACIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y Cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se me permite ser creativo, e innovador en la solución de problemas. ✓ Mi organización de salud se encuentra preparada para proveer los problemas que se presentan. ✓ La cooperación y solidaridad entre los integrantes de la organización a la cual pertenezco es buena ✓ Mis compañeros y mi jefe me ayudan cuando tengo una labor difícil ✓ Aquí los problemas se discuten de manera constructiva ✓ Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima ✓ Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial, se sabe quién debe resolverlo ✓ En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo ✓ La aplicación de las normas disciplinarias se aplican de manera subjetiva y nunca objetiva ✓ Cuando existe un problema nadie se interesa en resolverlo ✓ Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación inexacta de (chismes-rumores) ✓ Para progresar en esta organización es más importante llevarse bien con los compañeros, que ser eficiente en mi desempeño laboral
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • CLIMA ORGANIZACIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y Cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se nos estimula a decir lo que pensamos, aunque signifique desacuerdo con los superiores ✓ La mejor manera de causar una buena impresión en esta organización es evitar discusiones abiertas y desacuerdos
--	---	---

Previo a la aplicación del instrumento se solicitará el consentimiento de las personas que decidan en forma voluntaria participar del estudio. (Ver anexo 2).

Para evitar daños a los sujetos del estudio, se tendrá en cuenta la implementación de los “**Principios Éticos**”, dentro de los cuales se destaca el *Principio de Beneficencia*, el cual hace referencia a “No dañar”. Este principio es indispensable respetarlo para evitar que los sujetos que conforman la población de estudio, sufran o estén expuestos a daños psicológicos o físicos. Se deberá preservar todo lo inherente a su estructura psíquica, para esto se evitará durante el interrogatorio realizar preguntas ligadas a la intimidad y/o privacidad de cada individuo, o se roce algún área sensible.

Se deberá ante todo garantizar a los sujetos que participen de este estudio la *Confidencialidad* de los datos que se obtendrán del análisis de las encuestas que se llevará a cabo, los mismos bajo ningún punto de vista serán publicados ni se difundirán.

A cada uno de los sujetos que conforman la población de estudio se le brindará toda la información necesaria referida al presente proyecto de investigación. También se les explicará que goza del derecho de decidir si desea participa o no en el presente estudio de investigación, y que el mismo cuenta con el derecho de retirarse en cualquier momento y de rehusarse de dar información cuando considere que se está invadiendo su privacidad.

Cabe destacar que bajo ningún punto de vista el sujeto será sometido a amenazas o incentivos con la finalidad de obtener la participación del mismo en el estudio de investigación.

Haciendo referencia en cuanto al *Principio de Justicia*, el sujeto que participe del estudio tendrá derecho en todo momento a recibir un trato justo y equitativo.

Se realizó una *Prueba Piloto*, la cual fué aplicada a 6 Enfermeros Asistenciales (3 de cada servicio), que desarrollan sus actividades laborales, en los Servicios de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica pertenecientes a un Hospital estatal, de Alta complejidad conocida con el nombre de “Hospital Provincial del Centenario”, para esto ubicado en la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe. La aplicación de la prueba piloto, permitirá evitar el surgimiento de amenazas a la Validez Interna.

La implementación de la prueba piloto, permitió hacer un análisis preliminar. Conocer como es el funcionamiento del instrumento de medición escogido en forma individual y conjunta, definiendo si existen entre otras cosas, preguntas mal formuladas, incomprensibles o que causen molestias o intimiden al sujeto entrevistado.

PERSONAL A CARGO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Este instrumento será aplicado de manera Autoadministrada, es decir estará a cargo de la alumna Michele Magali, autora del presente proyecto de investigación, perteneciente al 5to año de la carrera de la Licenciatura en enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Rosario.

Durante la recolección de datos, se le entregará el Cuestionario sobre clima organizacional relacionado con tipo de servicios y condiciones contractuales, a aquellos enfermeros/as asistenciales que se encuentren dentro de los parámetros establecidos, es decir, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión planteados con anterioridad y que deseen participar de manera

voluntaria, sin ningún tipo de condicionamiento, accediendo a formar parte del personal encuestado para dicho estudio de investigación.

Para esto se determinó que minutos antes del inicio de cada uno de los turnos que realiza el personal de enfermería, la responsable de este proyecto de investigación, se hará presente en cada servicio, y brindará a los enfermeros asistenciales toda la información que fuese necesaria, con el fin de despejar cualquier tipo de dudas o interrogantes que puedan surgir en cuanto a esto. El mismo será retirado al finalizar el horario de cada turno. Esta medida fue determinada respetando y considerando la gran demanda de actividades diarias que tiene a cargo el personal de enfermería, evitando influir de manera negativa en el tiempo con los que cuenta cada personal, y permitiendo que sean ellos quienes administren y dispongan del mismo de la mejor manera que ellos lo consideren.

Para la recolección de los datos, previamente fue necesario elaborar un plan detallado de los procedimientos que conducirán a reunir datos con un propósito específico. Este plan incluye determinar:

- Los factores que se obtendrán de los datos
- Localización de los datos
- Que métodos se implementarán para la recolección de los datos
- Establecer la forma de preparación de los datos, que permitan el análisis de estos y den respuesta al planteamiento del problema.

Para esto se deberá también considerar que el plan se nutre de diversos elementos:

1. Las variables, conceptos o atributos (los cuales se encuentran contenidos en el planteamiento del problema, hipótesis o directrices del estudio)
2. Las definiciones operacionales. La forma como fueron operacionalizadas las variables, permitirá determinar el método para medirlas, y es fundamental para realizar las inferencias de los datos.

3. La muestra.
4. Los recursos disponibles (de tiempo, apoyo institucional, económicos, etcétera).

PLAN DE ANÁLISIS

Como parte de la investigación, se debe pensar cómo vamos a procesar y analizar en términos estadísticos los datos que recolectamos a partir de la aplicación del instrumento y la técnica que fue escogida. Esto en su conjunto nos brindará las respuestas que buscamos referidas al problema de investigación que ha sido seleccionado para nuestro estudio. A su vez, nos permitirá someter a prueba las hipótesis con las que estamos trabajando.

Todo proceso de análisis implica:

- Codificación y agrupamiento de los datos
- Creación y llenado de la base de datos
- Aplicación de procedimientos estadísticos
- Presentación de tablas y gráficos

El primer paso que se utiliza en el procesamiento y análisis de los datos recolectados, es la codificación de los mismos. Como ya pudo verse en el Cuestionario que se implementará, se utilizará para evaluar las opiniones obtenidas de la encuesta la Escala de Likert.

Para esto será necesario asignarle a cada una de las respuestas obtenidas valores numéricos, que van del 1 al 5 dependiendo de las respuestas seleccionadas por cada personal encuestado.

La escala de Likert es de *nivel ordinal*, y permitirá asignarle a cada respuesta una escala de grados con valores numéricos, quedando conformado de la siguiente manera:

A continuación se presentará una tabla donde se verá representada la variable “Clima Organizacional” y las dimensiones de estas variables las cuales fueron seleccionadas para ser incluidas dentro del Presente Proyecto de Investigación. En la misma se plasmará la cantidad de afirmaciones de cada una de estas dimensiones que se encuentran incluidas dentro del Instrumento, como así también el puntaje máximo, mínimo y el total del puntaje que proporciona la suma de los puntajes máximos de estas tres dimensiones.

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	TOTAL DE AFIRMACIONES	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MÍNIMO
TIPO DE LIDERAZGO	15	75	15
RELACIONES INTERPERSONALES	21	105	21
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	21	105	21
TOTAL	57	285	57

Para una mejor comprensión de los índices por dimensiones los cuales fueron seleccionados, es necesario destacar lo siguiente:

Cuando las *afirmaciones* planteadas dentro del instrumento de recolección de datos (cuestionario), estén formuladas de manera *Positiva*, a la opción “Absolutamente de Acuerdo” se le asignará un valor numérico de 5. Esto demostrará una influencia satisfactoria sobre el Clima Organizacional.

De manera inversa sucederá que se le asignará un valor numérico de 1, a la opción de selección de respuesta “Absolutamente de Acuerdo”, para el caso de aquellas afirmaciones que se encuentren formuladas de manera negativa dentro del cuestionario, ya que esto estaría demostrando la influencia negativa de este indicador sobre el Clima Organizacional.

En cuanto a la selección de respuesta “De Acuerdo” (en el caso de las afirmaciones formuladas de manera positiva), se le asignará un valor numérico de 4. La opción de selección de respuesta “De Acuerdo”, para las afirmaciones negativas, se le asignará un valor numérico de 2.

Para la selección de respuesta “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo”, se le asignará un valor numérico de 3. Esta opción es considerada una selección de respuesta neutral.

A la opción de selección de respuesta “En desacuerdo”, se le asignará un valor numérico de de 2, en caso de que la afirmación planteada sea positiva. Por el

contrario si la afirmación planteada en el cuestionario es de forma negativa, el valor numérico que se le asignará entonces será de 4.

Y por último a la opción de respuesta “Absolutamente en desacuerdo”, se le asignará un valor numérico de 1, en el caso de que la afirmación sea positiva. En el caso de que la afirmación esté formulada de manera negativa, el valor numérico que se le asignará en este caso será de 5.

AFIRMACIONES		
	POSITIVAS	NEGATIVAS
<i>ABSOLUTAMENTE DE ACUERDO</i>	5	1
DE ACUERDO	4	2
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	3
EN DESACUERDO	2	4
<i>ABSOLUTAMENTE EN DESACUERDO</i>	1	5

La información recolectada a través de las encuestas será procesada empleando el Software SPSS v15.0, ya que es un programa que contiene todas las pruebas estadísticas que se utilizan para un análisis.

Los resultados obtenidos serán presentados a través de gráficos circulares, de barras e histogramas.

El análisis estadístico será de tipo descriptivo, utilizando para esto las medidas de tendencia central, dentro de las mismas se utilizará moda y mediana, que nos permitirá contar con representaciones numéricas en cuanto a los resultados obtenidos mediante la recolección de datos. También se utilizará estadística inferencial. La dimensión *Tipo de Liderazgo*, está conformada por un total de 15

afirmaciones, de las cuales cabe destacar que las afirmaciones número 07-09-10-13 y 14 forman parte de afirmaciones formuladas de manera negativa y el resto corresponde a afirmaciones formuladas de manera positiva dentro del cuestionario. Para esta dimensión el puntaje máximo es de 75 pts, mientras que el mínimo es de 15 pts. Siendo el porcentaje máximo obtenido de la selección de respuesta a las afirmaciones planteadas dentro del cuestionario. Para esto se tendrá en cuenta lo destacado anteriormente, respecto a lo referido en cuanto al valor numérico que se le asignará a cada afirmación en particular, para esto se evaluará, y se tendrá en cuenta, primero el tipo de afirmación que es, es decir si la misma está formulada de manera positiva o negativa.

En este caso se considerará que el *Tipo de Liderazgo* es positivo, cuando el sujeto obtenga un 70 % del total del puntaje, es decir la obtención de 52.5 puntos en total.

La dimensión *Relaciones Interpersonales* está conformada por un total de 21 afirmaciones, formuladas de manera positiva y negativa. Para esta dimensión el puntaje máximo es de 105 puntos, y el mínimo es de 21 puntos. Ambos puntajes serán producto de las respuestas obtenidas de las opciones seleccionadas a las afirmaciones que forman parte del cuestionario.

En este caso se considerará que las *Relaciones Interpersonales* son óptimas o influyen de manera satisfactoria sobre el Clima Organizacional, cuando el sujeto obtenga el 70% del total del puntaje máximo, es decir que obtenga un total de 73.5 puntos.

Por último en cuanto a la dimensión *Conflicto y Cooperación*, la cual al igual que la dimensión relaciones interpersonales, se encuentra conformada por un total de 21 afirmaciones planteadas de manera positiva y negativa. Con un puntaje máximo de 105 puntos y un mínimo de 21. Se considerará que esta dimensión influye de manera positiva sobre el Clima Organizacional, cuando el sujeto obtenga al igual que las anteriores dimensiones el 70 % del total del puntaje, es decir la obtención de un total de 73.5 puntos.

La suma total de los puntajes máximos de cada una de estas tres dimensiones, proporcionan un total de 285 puntos. En base a esto se puede considerar que

un Clima Organizacional es positivo si se obtiene el 70% del total (285 puntos), es decir que la obtención de 199.5 puntos darán cuenta de un Clima Organizacional Positivo.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

En el siguiente cronograma se verá representado el tiempo en el cual se realizarán las actividades para cumplir con los objetivos de la investigación.

ACTIVIDADES	ABRIL 2018	MAYO 2018	JUNIO 2018	JULIO 2018	AGOSTO 2018	SEPTIEMBRE 2018
Preparación de recursos materiales (instrumento de recolección de datos)						
Recolección de datos						
Tabulación de los datos						
Análisis e interpretación de los datos						
Elaboración de las conclusiones						
Redacción del informe final						

ANEXOS

ANEXO I

Guía de estudio de convalidación o exploratorio de Sitio.

GUÍA DE CONVALIDACIÓN DE SITIO.

CARACTERÍSTICAS DEL SITIO O CONTEXTO ELEGIDO

1) ¿Autoriza la Institución la realización del Estudio?

Si () No ()

2) ¿A qué dependencia Pública corresponde?

Municipal ()

Provincial ()

Nacional ()

3) Es un Hospital de :

Baja ()

Media ()

Alta ()

4) ¿Cuál es el área de población estimada que se atiende?

5) ¿En este efector se atienden diversas patológicas?

Si () NO ()

6) Servicios con los que cuenta el Hospital

- Guardia Adultos

Sí () No ()

- Guardia Pediátrica
- Sí () No ()
- Sala de Internación Pediátrica
Sí () No ()
- Sala de internación
Sí () No ()
- Unidad de cuidados Intensivos de adultos
Sí () No ()
- Unidad de cuidados intensivos Pediátricos
- Sí () No ()
- Quirófanos Centrales
Sí () No ()
- Sala de Partos
Sí () No ()
- Sala de Maternidad
Sí () No ()
- Sala de Pre- Partos
Sí () No ()
- Neonatología
Sí () No ()
- Unidad de Coronaria
Sí () No ()

7) ¿Cuenta con un servicio de estadística?

SI () No ()

8) ¿En este Hospital se atienden adultos mayores y pediátricos?

SI () NO ()

9) ¿Cantidad de camas disponibles tiene la Institución?

10) Número de camas disponibles por habitación:

11) ¿Solo se atienden a pacientes que no cuenta con cobertura médica?

12) Disponen de los aparatos tecnológicos necesarios:

Radiografía SÍ () NO ()

Ecógrafo SÍ () NO ()

Tomógrafo SÍ () NO ()

Resonador SÍ () NO ()

13) ¿Qué cantidad y cuáles son las especialidades medicas con las que cuenta el Hospital Provincial?

14) ¿Qué día y horario funcionan los mismos?

15) ¿Cuenta con servicio de Vacunatorio?

SI () NO ()

16) ¿Dispone de un Hospital de día?

SI () NO ()

17) ¿Qué función o actividades se desarrollan en el hospital de día?

18) ¿Dispone de servicio de estadística y turnos? ¿Qué días y horarios funcionan los mismos?

19) ¿Cuántas salas destinadas a la internación de pacientes adultos y pediátricos dispone el hospital?

20) ¿Cuál es el grado de complejidad de los pacientes que se alojan en las salas de internación?

21) ¿Cómo está constituida la Guardia Adultos?

22) ¿La Guardia Adultos es considerada un área de gran afluencia de pacientes?

SI () NO ()

23) ¿Qué cantidad de consultorios y camillas dispone el servicio de guardia adultos para atender las consultas diarias?

24) ¿El servicio de guardia adulto dispone de algún consultorio y/o habitación para la internación de pacientes que requieran de algún tipo de aislamiento preventivo, sea este respiratorio, de contacto o ambas?

25) ¿Cuál es la función que cumple el sector de consultorio de la guardia adultos?

26) ¿Cuál es la cantidad promedio de pacientes internados en este sector por día?

27) ¿Cuál es el periodo de mayor demanda de pacientes en el servicio de guardia adulto?

28) ¿El servicio de guardia adulto, dispone de un sector de internación transitoria de pacientes? De ser así mencione cual es la cantidad de camas disponibles, y como está conformada dicha sala?

29) ¿Con que equipamiento cuenta la sala de internación transitoria de guardia adultos?

30) ¿La guardia adultos dispone de Sala de Urgencia? Si la respuesta es afirmativa, mencione donde se encuentra ubicada esta y si facilita o no el acceso de los pacientes con criterios de urgencia y/o emergencia que hasta allí llegan.

31) ¿Cual es el grado de complejidad de los pacientes que son destinados a la sala de urgencia?

32) ¿Esta sala dispone del equipamiento necesario? Describa el equipamiento y aparatos tecnológicos que se encuentra allí.

33) ¿Cuál es la dotación de personal de enfermería en guardia adulto?

34) ¿Cuál es la carga horaria del personal de enfermería de este servicio?

35) ¿Qué cantidad de Licenciado de enfermería hay en guardia adulto?
¿Algunos de ellos se encuentra cumpliendo cargos relacionado con la gestión administrativa de dicho servicio?

36) ¿Cómo está conformado los cargos de gestión administrativa en el servicio de guardia adulto?

37) ¿Cuál es la finalidad que cumple el servicio de guardia pediátrica?

38) ¿Cómo está conformada la estructura edilicia del servicio de guardia pediátrica? Realice una descripción en cuanto a la distribución del espacio físico de dicho servicio.

39) ¿Cuál es el equipamiento que cuenta el servicio de guardia pediátrica?

40) ¿Qué cantidad de camas y camillas dispone el servicio de guardia pediátrica?

41) ¿El servicio de guardia pediátrica, es considerado un servicio de alta demanda?

SI () NO ()

42) ¿Cuál es el período de mayor demanda dentro de este servicio?

43) ¿Durante los meses de alta demanda que cantidad aproximada de pacientes se atienden por día?

44) ¿Cuál es la dotación total de enfermeros en el servicio de guardia pediátrica?

45) ¿Qué cantidad de Licenciados de enfermería hay en el servicio de guardia pediátrica? ¿Alguno de los licenciados, se encuentra cubriendo el cargo de gestión administrativa en el servicio?

46) ¿Qué jornada horaria realiza el personal de enfermería?

47) Describa como está conformada la gestión administrativa en el servicio de guardia pediátrica.

48) ¿El personal de Enfermería de ambos servicios goza de períodos de descanso?

ANEXO II INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Previo a selección que en su opinión merecen los ítems que se que serán desarrollaran más abajo, marque con una cruz (x) los siguientes ítems:

Servicio al cual pertenece: Guardia Adultos ()

Guardia Pediátrica ()

Condición Contractual Actual: Planta Permanente ()

Contrato transitorio ()

Contraprestatario ()

A continuación lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplican o no a su área de trabajo en la organización en la cual se encuentra.

Marque con una cruz (X) la calificación que en su opinión se merecen los siguientes Ítems, en relación al servicio donde Ud. trabaja, teniendo en cuenta esta escala de 1 a 5:

- 1) Absolutamente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Absolutamente en desacuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
1.	Mi jefe está disponible cuando lo necesito					
2.	Mi jefe realiza esfuerzos que se encaminen al logro de los objetivos de la organización					
3.	Los esfuerzos de mi jefe se encaminan al logro de los objetivos de esta organización					
3.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
4.	Mi jefe inmediato realiza regularmente reuniones con los trabajadores, para coordinar y resolver conflictos de trabajo					
5.	Mi jefe se preocupa por lograr un ambiente laboral agradable					
6.	El trato de mi jefe hacia sus trabajadores es con respeto					
7.	Mi jefe trata con indiferencia al personal					
8.	Mi jefe brinda apoyo al personal respecto a la realización de actividades laborales					
9.	Mi jefe mantiene una actitud totalmente cerrada para recibir propuestas relacionadas con el trabajo					
10.	Mi jefe muestra dificultades para guiar al personal en el cumplimiento de los objetivos de la organización					
11.	Mi jefe promueve buenas relaciones humanas entre las personas que conforman la organización					
12.	Siente que la relación con su jefe es de confianza y de apoyo recíproco					
13.	Mis jefes solo están pendientes de mis errores					
14.	Aquí el poder solo está concentrado en las jefaturas					
15.	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
16.	En esta organización se respetan las habilidades, deseos y la personalidad de los demás					
17.	En esta organización existe compromiso de trabajo					
18.	Cuando se ingresa un nuevo integrante dentro de la organización, los compañeros lo integran de forma inmediata al grupo					
19.	Los trabajadores dentro de la organización se sienten que forman parte de un mismo grupo					
20.	Entre los miembros de esta organización prevalece una atmósfera amistosa					
21.	Existen grupismos dentro de esta organización					
22.	En esta organización existe desunión entre compañeros que propicia un ambiente de trabajo negativo					
23.	Las personas dentro de esta organización no confían una					

	de otras					
24.	Las relaciones interpersonales dentro de esta organización suelen ser frías y distantes					
25.	Me siento a gusto trabajando con sus compañeros					
26.	La comunicación entre compañeros es abierta y transparente					
27.	Siento confianza entre sus compañeros					
28.	Existe una competencia sana entre mis compañeros					
29.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
30.	En esta organización cada integrante se preocupa solo por sus propios intereses					
31.	Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios					
32.	Nos ayudamos y animamos unos con otros					
33.	Existe confianza entre compañeros					
34.	Existen conformaciones grupales cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución					
35.	Estoy comprometida con la organización del servicio al cual pertenezco					
36.	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado, para evitar problema					
37.	Cuando existe un conflicto mi jefe toma decisiones, actuando de la manera más rápida posible para resolverlo					
38.	En mi trabajo no se unen esfuerzos cuando existen conflictos de trabajo					
39.	El manejo y resolución de conflicto por parte de mi jefe es inadecuado					
40.	A cada trabajador se le brinda la posibilidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades					
41.	Me interesa el desarrollo de mi organización					
42.	Estoy comprometida con mi organización de salud					
43.	Se me permite ser creativo e innovador en las solución de los problemas					
44.	Mi organización de Salud se encuentra preparada para preveer los problemas que se presentan					
45.	La cooperación y solidaridad entre los integrantes de la organización a la cual pertenezco es buena					
46.	Mis compañeros y mi jefe me ayudan cuando tengo una labor difícil					
47.	Aquí los problemas se discuten de manera constructiva					
48.	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima					
49.	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial, no se sabe quién debe resolverlo					
51.	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre					

	el mejoramiento del trabajo					
52.	La aplicación de las normas disciplinarias se aplican de manera subjetiva y nunca objetiva					
53.	Cuando existen problemas nadie se interesa en resolverlos					
54.	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes-rumores)					
55.	Para progresar en esta organización es más importante llevarse bien con los compañeros, que ser eficiente en mi desempeño laboral					
56.	Se nos estimula a decir lo que pensamos, aunque signifique desacuerdos con los superiores					
57.	La mejor manera de causar una buena impresión en esta organización es evitar discusiones abiertas y desacuerdos					

Consentimiento Informado

Por la presente autorizo a la enfermera Magali Estefanía Michele a acceder a los Servicio de Guardia Adultos y Guardia Pediátrica para recabar datos para el Proyecto de Investigación sobre la relación existente entre El Clima organizacional, Tipo de Servicio y las Condiciones Contractuales.

Las prácticas mencionadas han sido debidamente explicadas por la enfermera a cargo del presente Proyecto de Investigación, por lo que entiendo la naturaleza de dicho cuestionario.

Los siguientes puntos nos han sido aclarado:

- Técnica a utilizar: cuestionario con respuestas de opción múltiple.
- Horarios: los horarios en el cual la enfermera a cargo de dicho Proyecto podrá llevar a cabo la implementación del cuestionario, reconozco la posibilidad de que los mismos puedan ser modificados con previo aviso.

Se me ha dado la amplia posibilidad de realizar cualquier tipo de preguntas, y todas ellas me han sido contestadas de manera satisfactoria.

Recibí la información completa y necesaria hacer del presente estudio y la finalidad del mismo.

Se me ha informado sobre la Confidencialidad de mis datos personales, así como también que bajo ningún punto de vista se expondrán los datos obtenidos de las entrevistas o encuestas realizadas, los mismos no serán revelados ni difundidos.

Fui informada/o sobre mi derecho a retirarme cuando lo considere necesario, sin que esto implique alguna obligación de mi parte.

Luego de todo lo anteriormente mencionado, cabe destacar que me comprometo a colaborar con la enfermera Michele, Magali a cargo de dicho Proyecto de Investigación, contestando con la mayor sinceridad posible las preguntas del cuestionario que se me realizará

con el fin de que el trabajo investigativo cuente con la mayor confiabilidad posible en cuanto a los datos obtenidos..

Doy fe de no haber omitido, ni alterado ningún dato.

He leído detenidamente este consentimiento informado, y lo he comprendido en su totalidad. Por lo que autorizo a la enfermera citada con anterioridad a realizar el cuestionario previsto.

Firma del Enfermero/a Asistencial:.....

Aclaración:.....

D.N.I:.....

Lugar y Fecha:.....

ANEXO III RESULTADO DEL ESTUDIO EXPLORATORIO.

GUÍA DE CONVALIDACIÓN DE SITIO.

CARACTERÍSTICAS DEL SITIO O CONTEXTO ELEGIDO

1) ¿Autoriza la Institución la realización del Estudio?

Si () No ()

2) ¿A qué dependencia Pública corresponde?

Municipal ()

Provincial ()

Nacional ()

3) Es un Hospital de :

Baja ()

Media ()

Alta ()

4) ¿Cuál es el área de población estimada que se atiende?

5) ¿En este efector se atienden diversas patológicas?

Si () NO ()

6) Servicios con los que cuenta el Hospital

- Guardia Adultos

Sí () No ()

- Guardia Pediátrica

• Sí () No ()

- Sala de Internación Pediátrica
Sí () No ()
- Sala de internación
Sí () No ()
- Unidad de cuidados Intensivos de adultos
Sí () No ()
 - Unidad de cuidados intensivos Pediátricos
 - Sí () No ()
 - Quirófanos Centrales
Sí () No ()
 - Sala de Partos
Sí () No ()
 - Sala de Maternidad
Sí () No ()
 - Sala de Pre- Partos
Sí () No ()
 - Neonatología
Sí () No ()
 - Unidad de Coronaria
Sí () No ()

7) ¿Cuenta con un servicio de estadística?

SI () No ()

8) ¿En este Hospital se atienden adultos mayores y pediátricos?

SI () NO ()

9) ¿Cantidad de camas disponibles tiene la Institución?

10) Número de camas disponibles por habitación:

11) ¿Solo se atienden a pacientes que no cuenta con cobertura médica?

12) Disponen de los aparatos tecnológicos necesarios:

Radiografía SÍ () NO ()

Ecógrafo SÍ () NO ()

Tomógrafo SÍ () NO ()

Resonador SÍ () NO ()

13) ¿Qué cantidad y cuáles son las especialidades medicas con las que cuenta el Hospital Provincial?

14) ¿Qué día y horario funcionan los mismos?

15) ¿Cuenta con servicio de Vacunatorio?

SI () NO ()

16) ¿Dispone de un Hospital de día?

SI () NO ()

17) ¿Qué función o actividades se desarrollan en el hospital de día?

18) ¿Dispone de servicio de estadística y turnos? ¿Qué días y horarios funcionan los mismos?

19) ¿Cuántas salas destinadas a la internación de pacientes adultos y pediátricos dispone el hospital?

20) ¿Cuál es el grado de complejidad de los pacientes que se alojan en las salas de internación?

26) ¿Cuál es la cantidad promedio de pacientes internados en este sector por día?

27) ¿Cuál es el periodo de mayor demanda de pacientes en el servicio de guardia adulto?

28) ¿El servicio de guardia adulto, dispone de un sector de internación transitoria de pacientes? De ser así mencione cual es la cantidad de camas disponibles, y como está conformada dicha sala?

29) ¿Con que equipamiento cuenta la sala de internación transitoria de guardia adultos?

30) ¿La guardia adultos dispone de Sala de Urgencia? Si la respuesta es afirmativa, mencione donde se encuentra ubicada esta y si facilita o no el acceso de los pacientes con criterios de urgencia y/o emergencia que hasta allí llegan.

31) ¿Cuál es el grado de complejidad de los pacientes que son destinados a la sala de urgencia?

32) ¿Esta sala dispone del equipamiento necesario? Describa el equipamiento y aparatos tecnológicos que se encuentra allí.

33) ¿Cuál es la dotación de personal de enfermería en guardia adulto?

34) ¿Cuál es la carga horaria del personal de enfermería de este servicio?

35) ¿Qué cantidad de Licenciado de enfermería hay en guardia adulto?
¿Algunos de ellos se encuentra cumpliendo cargos relacionado con la gestión administrativa de dicho servicio?

40) ¿Qué cantidad de camas y camillas dispone el servicio de guardia pediátrica?

41) ¿El servicio de guardia pediátrica, es considerado un servicio de alta demanda?

SI () NO ()

42) ¿Cuál es el período de mayor demanda dentro de este servicio?

43) ¿Durante los meses de alta demanda que cantidad aproximada de pacientes se atienden por día?

44) ¿Cuál es la dotación total de enfermeros en el servicio de guardia pediátrica?

45) ¿Qué cantidad de Licenciados de enfermería hay en el servicio de guardia pediátrica? ¿Alguno de los licenciados, se encuentra cubriendo el cargo de gestión administrativa en el servicio?

ANEXO IV

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO.

El instrumento que se utilizó consta de 57 afirmaciones referidas al tema de estudio seleccionado, clima organizacional relacionado con tipo de servicio y condiciones contractuales.

El mismo fue sometido a una prueba piloto, llevada a cabo por la autora del presente proyecto de investigación. La aplicación de dicho instrumento se realizó de forma totalmente confidencial en una muestra pequeña, constituida por un total de 6 enfermeros asistenciales (3 enfermeros pertenecientes al servicio de guardia pediátrica y 3 enfermeros del servicio de guardia adulto). La prueba piloto se llevo a cabo en una institución que reunía similares características que el sitio elegido para dicho estudio. El sitio seleccionado, donde se llevo a cabo esta prueba fue el Hospital Provincial del “Centenario”.

La aplicación de la prueba piloto se realizó con el fin de analizar el funcionamiento del instrumento de medición elegido, verificar si las instrucciones que fueron plasmadas son claras, detectar el funcionamiento de los ítems, lo que implica corroborar si estos son comprensibles o generan algún tipo de malestar al encuestado.

El resultado arrojado, luego de la implementación de esta prueba demostró, que no se detectaron errores, en la formulación, como así tampoco en la comprensión de los ítems por parte del personal encuestado, estos resultados obtenidos fueron de gran ayuda, ya que permitió determinar la confiabilidad y validez del instrumento de medición.

Bibliografía

Alves. (2009). Liderazgo y Clima organizacional. *Revista de psicología del deporte* , 123-133.

Aspirilla, S. (2015). Análisis del Clima Organizacional y la satisfacción laboral en el ESE hospital del sagrado corazón de Norcasia (CALDAS). *Universidad Católica de Manzanales* , 60-86.

Bustamante, M., Hernandez, J., & LA., Y. (2011). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud* .

C, V., Mragarita, M., S, B., M, C., P, N., & Antonio. (2013). Clima Organizacional y satisfacción en un ambiente Hospitalario. *Redalyc* , 61-74.

Chanduv, M., & N., E. (2012). Influencia del clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud. *Redalyc* .

Chiavenato, I. (Noviembre de 1999). *Administracion de Recursos Humanos*. MC. Graw. Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional " La dinamica de las organizaciones"*. Campus, ciudad de Mexico: MC. Graw Hill/INTERAMERICANO EDITORES. S.A de C.V.

Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento Organizacional "La dinamica del eito en la Organizaciones"*. Mexico: DERECHOS RESERVADOS © 2009, respecto a la primera edición en español por.

Chiavenato, I. (1991-1992). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *La dinamica del éxito en las Organizaciones*. Campus, ciudad de Mexico: MC. Graw- Hill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.

Daft, R. L. *Teoría y Diseño organizacional*. Cengage Learning. editores. S;A de C:V.

Daft, R. L. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Mexico: Cengage Learning. Editores S.A de C.V.

Gareth R. Jones. (2008). *Teoría de las Organizaciones. Diseño y cambio en las Organizaciones. Quinta Edición*. Mexico: Pearson Educación.

Garlet, E., Diaz da Silva, M., Guedes, J., & Quintana, G. (2009). *Organizaccao do trabalho de uma equipe de saude no atendimento ao usuario em situacoes de urgencia e emergencia*. Brasil: Texto Contexto Enferm.

Goncalvez. (1197). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad.

Gregor, D. M. (2008). *El comportamiento Humano*. México: Artículo extraído de Internet.

Harper, S., & Lynnch, J. (2015). *Midiendo desigualdades en salud: curso autoinstruccional*. Washington DC: Universidad de Michigan y organizacion Panamericana de la Salud.

Hernández, R., Fernandez, C., Baptista, y., & Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw- Hill.

Herrera, C., N., & D. A. (2016). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manziaes. *Universidad y Empresa*. , 105-26.

Iglesias, A., Annia, L., & Sanchez Garcia, Z. T. (2015). Generalidades del Clima Organizacional. *MEDI SUR* , 456-458.

Jacondino, M. B. (2014). Vinculos personales en el trabajo de enfermeria. *Enfermeria Global* , 148-159.

Jhones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional y cambio en las organizaciones*. Mexico: Person, Educacion. Pretince Hall.

Lapeña Moñux Yolanda Raquel, C., L., J., Azcuenaga, P. M., Soler, M., & Macía, L. (2014). Relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Texto Contexto Enferm.* , 556-562.

Marín, J., Melgar, A., & Castaño, C. *Teoría y técnica de desarrollo organizacional*. Guatemala: OPS- OMS.

Méndez Álvarez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención.

Molero Paredes, T., Zambrano Morales, M., Cruz morán, S., Gómez García, M., Panunzio, R. A., Sánchez, J., y otros. (2015). *Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia*. Venezuela: SABER.

Navarro, R., & A., G. (2007). *Las Teorías "X" y "Y"*. Málaga: Univesidad de Málaga. Disponible en <http://www.eumed.net/libros/2007c/340/las%20teorias%0x%20%y%20y.htm>.

Organizacional, M. d. (2009). *Documento Técnico. Metodología para el estudio del Clima*. Peru, Lima: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2009-08500.

Ouchi, W. (1984). *Teoría "Z"*. Orbis barcelona.

Peña, V. R. (2015). Clima organizacional de los directivos y su relación con los resultados en la atención de salud. *Salud Publica de Mexico* , 528-536.

Philip, R., Larry, J., & Keneth, R. (2006). *Claidad sola no es suficiente*. New York, Estados Unidos: Asociación Americana Administrativa.

Reyer, R., Sanchez, D., Gama, H., & Lopéz, E. (2015). Compromiso y Clima Organizacional: CASO DE ESTUDIO DEL HOSPITAL GENERAL DE RÍO VERDE, SLP. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la UACJS* , 70-92.

Rickard, G., Lenthall, S., Dollard, M., Opie, T., Knigh, S., & Dunn, S. (2012). *organizational intervention to reduce occupational stress and turnover in hospital nurses in the Nhorthern Territory*. Australia: Collegian.

Robles, M., Dierssen, T., Martinez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2011). Variables relacionadas con la satisfacción laboral un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Scielo* , 127-134.

Rubiar, A., & Rossi, M. (2015). Ética en salud, ¿esencial? *revista de la Asociación Médica Argentina* , 128 (2).

Samudio, V. d. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social. *Mem. Instituto de Investigación de Ciencias de la Salud* , 41-54.

Segredo Pérez, A., García Milian, A., López Puig, P., León Cabrera, P., I., P. V., & Segredo Pérez, A. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública* , 115-129.

Sellera, D. G. (2006). *La gestion de Enfermería y los Servicios Generales en las organizaciones sanitarias*. España: Dial de Santos.

Stephen. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Tordera. (2013). *Liderazgo, clima y respuestas afectivas en equipos de atención primaria*. Valencia: Facultad de Psicología.

Vaca, C., Vaca, L., & Quinteros, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: análisis cuantitativo riguroso de su relación/organización. *Ad- ministers*.

Vitolo, F. (2014). Saturación de las Guardias de Emergencia. *Biblioteca Virtual Noble* , 1.

Zara. (2004). Clio. *Revista Cubana* , 23-42.