

UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO

Ex Umbra In Solem



**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS
A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL 2015”**

TESIS

PRESENTADA POR LAS BACHILLERES:

- NINANYA CALDERÓN ,Gina Petronila**
- ROJAS HILARIO, Jenny Clothly**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**HUANCAYO- PERÚ
2015**

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y a nuestros padres por darnos la oportunidad de ser personas con futuro profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesora que nos guio para realizar la tesis que es muy crucial para el aprendizaje de nuestros demás hermanos menores lo cual seguirán los pasos de ser unos profesionales de prestigio para la facultad y universidad.

ÍNDICE

JURADOS:	¡Error! Marcador no definido.
ASESORAS:	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN:	v
SUMARY	vi
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.4 OBJETIVOS:.....	3
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	4
2.1 ANTECEDENTES.....	4
2.2 BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	13
2.2.1.1. Definición:.....	13
2.2.1.2. Características del clima organizacional:.....	14

2.2.1.3. Teorías de clima organizacional	15
2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional:	21
2.2.1.5. Tipos de clima organizacional.....	25
2.2.1.6. Productividad y clima organizacional	29
2.2.1.7. Valores, Motivación y clima organizacional	31
2.2.2. La organización	34
2.2.2.1 Tipos de ambientes organizacionales (ambiente externo e interno)	34
2.2.3 Satisfacción laboral.....	45
2.2.3.1. Definición	45
2.3 Hipótesis:	56
2.4 Variables:	56
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	58
3.1 Tipo y método de investigación:.....	58
3.2 Aspectos éticos:	58
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1 Resultados	59
4.2 Discusión	62
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones	66
Bibliografía	67

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras a Nivel Nacional e Internacional 2015” tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional.

El presente trabajo se circunscribe a la investigación de tipo, descriptivo, retrospectivo, observacional de corte transversal, las técnicas de recolección de datos que se utilizó fue la observación directa, indirecta de trabajos de investigación, revistas, a nivel nacional e internacional. Mediante el cual se pudo obtener información sobre el clima organizacional en la Satisfacción Laboral de las enfermeras.

Se concluye que el factor que influye en el clima organizacional en la satisfacción laboral de la enfermería a nivel nacional e internacional son el estrés el tiempo de servicio los servicios al que rotan remuneración e incentivos y jerarquía esos factores son los que motivan a que haya una insatisfacción laboral a nivel nacional como internacional,

A nivel internacional los factores que afectan son el liderazgo la jerarquía y el compañerismo en un porcentaje mínimo por lo que a nivel internacional no se encuentra una insatisfacción laboral.

A nivel nacional encontramos más factores que afectan a la satisfacción laboral de la enfermera en comparación a lo internacional por lo que nuestra hipótesis es aceptada

Palabra Clave: clima organizacional, Satisfacción laboral

SUMMARY

This research "INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF NURSES AT NATIONAL AND INTERNATIONAL LEVEL 2015" held as a general problem: What are the factors that influence the organizational climate of nursing nationally and internationally ?, Its general objective was to determine whether the organizational climate influences job satisfaction of nurses at national and international level, is a descriptive, retrospective, cross-sectional study job considering the application of various references to studies and research At national and international level. It is concluded that the factor that influences the organizational climate on job satisfaction of nursing at the national and international levels are stress service time services to rotating remuneration and incentives and rank these factors are motivating to be a job dissatisfaction nationally and internationally.

At the international level are the factors that affect the leadership hierarchy and companionship in a fraction at that internationally there is a labor insatisfacen.

At the national level there so our hypothesis is accepted more factors affecting job satisfaction of nurses in comparison to the international.

Keyword: organizational climate, job satisfaction

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones , es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia, la introducción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente; y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es a la satisfacción laboral que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

En México, uno de los países en Latinoamérica que más ha estudiado la insatisfacción del personal de salud, se ha reportado que los factores relacionados a este fenómeno son la falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimiento, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones, también en el quehacer diario o desempeño de las enfermeras en el Hospital, se observa la desmotivación.

Observaciones similares se han realizado también para profesionales del sector salud en hospitales de Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental.

En Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme. Existen escasos estudios publicados en nuestro país que evalúen la satisfacción e insatisfacción laboral de personal asistencial hospitalario médico y no médico, motivo por el cual se plantea la presente investigación. El objetivo del presente estudio es saber Cómo influyen los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras, identificar los factores que influyen directamente en la satisfacción y Comparar a nivel nacional e internacional como afectan los factores en el clima organizacional, la satisfacción laboral de las enfermeras.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional?

1.3. JUSTIFICACIÓN

A nivel teórico, ésta investigación, ha permitido conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la problemática institucional.

La investigación tendrá carácter práctico, ya que se describió la variable de estudio y la información recopilada servirá de sustento para esta y otras investigaciones similares, ya que enriquecerá el marco teórico y/o cuerpo de conocimientos que existe sobre el tema en mención.

Es evidente que la aplicación de los instrumentos de las investigaciones es la encuesta, va servir para recopilar los datos, con lo cual se puede ser extensivo a los demás investigadores futuros.

1.4 OBJETIVOS:

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar qué factores influyen en el clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los factores presentes en el clima organizacional que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional.
- Describir los factores presentes en el clima organizacional que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel internacional.
- Comparar a nivel nacional e internacional como afectan los factores en el clima organizacional la satisfacción laboral de las enfermeras.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Rocano N., Fonseca, A. en el 2009

Estableció la relación entre el clima organizacional con las disfunciones emocionales que perciben los profesionales de enfermería en estudio. Los instrumentos aplicados fueron unas guías de entrevista de las características Socio-demográficas y laborales de los profesionales de enfermería y el estudio fue explicativo, correlacional de corte transversal; la mayoría de profesionales de enfermería en estudio percibieron que sus actividades laborales las desarrollan en un clima social positivo con esto destaca un respetable porcentaje de enfermero(as) que consideran el clima social como negativo.⁽¹⁾

Monteza, E en el 2010

El objetivo central de esta investigación es analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Es salud Chiclayo, 2010

La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el centro quirúrgico, abarcando un periodo de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011.

Se utilizó instrumentos consistentes en dos cuestionarios , validados vía criterio de expertos los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultado la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral media medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho situación que fue comprobada había la utilización de la prueba de con contrastación de hipótesis chi cuadrado determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de la enfermera de Centro quirúrgico se refiere se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son Pilares fundamentales en las organizaciones competitivas cualquier variación en estos afecta al ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.⁽²⁾

IRIARTE L. en el 2011

Este estudio tiene como objetivo identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios, donde se va a llevar a cabo el estudio.

Se realizó un estudio transversal y descriptivo mediante un cuestionario, dirigido a los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra A (Hospital de Navarra). El instrumento utilizado para la recogida de datos fue un cuestionario de McCloskey-Mueller. Se describió las dimensiones de la satisfacción, mediante tabla de frecuencias y descriptivos de todas las variables. Se realizó el análisis factorial exploratorio de los diferentes

componentes de la satisfacción. A su vez se realizó un análisis de fiabilidad del cuestionario, ya que no ha sido validado en España. También se realizó la correlación de Pearson, y se llevó a cabo un análisis multifactorial de las variables más significativas mediante el método estadístico ANOVA y las pruebas post hoc (Contraste a posteriori). Por último, para examinar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios donde se va a llevar a cabo el estudio, se utilizó el test de U de Mann-Whitney y el de Kolmogorov-Smirnov

De acuerdo a esta investigación se ha llegado a la conclusión, que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción.

Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital.

Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo.

Además, es importante destacar, que la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

Por otro lado, entre los ocho servicios encuestados se ha obtenido que, en los que existe más compañerismo son, los servicios especiales (UCI y Urgencias)

y en el que se percibe menos es Quirófano. Sin embargo, en cuanto a la alabanza y al reconocimiento, los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción.⁽³⁾

Paredes M. en el 2012

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Se determinaron frecuencias relativas y absolutas, de las dimensiones, las cuales fueron comparadas con el test de proporciones. Los resultados en relación a la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales pertenecen al grupo atareo entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual de 5 años (80%). Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os

corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.⁽⁴⁾

Reyes, R. en el 2012

El presente estudio tiene 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 Rio Verde, S. L. P Es un estudio transversal realizado bajo el tipo de investigación descriptiva y correlacional, además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, t para muestras independientes y ANOVA de un solo factor. La muestra se integró de 104 trabajadores, implementando el instrumento de la encuesta auto administrado, 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.⁽⁵⁾

Chumpitaz, J. en el 2010

Este estudio determinar la cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” Policía Nacional del Perú, según la tipología cultural de Harrison orientada al poder, rol, tarea y persona. Para la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal, nivel aplicativo.

Por lo cual los resultados es que la cultura organizacional actual dominante, está alineada hacia el PODER, donde la enfermera (o) se desarrolla en una institución jerarquizada, identificada por la cadena de mando, subordinación, unida a la disciplina

Es así que se llega a ; un vez realizado el análisis de la investigación, se identificó que actualmente en los profesionales de enfermería del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz”

PNP., la cultura predominante está orientada al poder, porque existe una jerarquía definida, donde la toma de decisiones son asumidas por las enfermeras con mayor poder y un control estrecho al personal a su cargo de acuerdo a la estructura organizativa de enfermería, lo cual limita el desarrollo, autonomía del personal. En segundo lugar se ubica la tipología cultural orientada al rol, en la que se señala que lo prioritario para la enfermera(o) es cumplir con sus deberes y responsabilidades observando las normas, y procedimientos en su desempeño.⁽⁶⁾

Juárez, L. en el 2011.

Analizo la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de Enfermería y el clima organizacional en el Hospital General del ISSSTE de Aguascalientes. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal; la población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes; Para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y cols; basado en los cuestionarios 21/26 y 84/82 De melia y peiro y la escala para medir el clima organizacional de koys y Decottis adaptado al español también se utilizó un programa SPSS

versión 15 para el análisis de los datos se aplican medidas de tendencia central y de dispersión, para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson. El nivel de satisfacción fue en un 62 %, por lo que el clima laboral fue bueno en un 61.6%.⁽⁷⁾

Vera de Corbalán M., Samudio M. en 2013

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación. Mantener niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar procesos, fomentar el trabajo en equipo, aumentar la calidad y calidez de atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios. El objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social (IPS), desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. El mismo se realizó en base a parámetros cuantitativos, descriptivos y analíticos, utilizando una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales que representa el 72% de la población total de enfermeros/as del área interior de ocho hospitales. Las variables del estudio fueron: características generales, condiciones de trabajo, infraestructura edilicia, integración organizacional, imagen del o la enfermera/o jefe, oportunidad de desarrollo profesional y compensación económica. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación del instrumento "Encuesta de 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 cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Revelaron insatisfacción 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 salario. 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.⁽⁸⁾

Iglesias, A. en el 2014.

Se evaluó el Clima Organizacional de Enfermería del Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto” de Cienfuegos en el período de enero a mayo del 2014.

Esta investigación se desarrolló en sistemas y servicios de salud con estudio de tipo: descriptivo, transversal en la vice dirección de enfermería del Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto”

El clima organizacional de enfermería del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto es aceptable, aunque se evidencian algunas irregularidades, no existen dificultades en la estructura organizativa de la vice–dirección de enfermería, en la práctica se evidencia liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas de salas del área, no existe insatisfacción de pacientes y familiares lo que hace que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada⁽⁹⁾

Asprilla, S. en el 2015.

Se Analizó el clima laboral y la satisfacción laboral que se percibe en el ESE, hospital sagrado de corazón Norcasia (CALDAS), por lo cual en este estudio el enfoque es de tipo descriptivo, porque describe las tendencias de un

grupo o población; cuyos resultados son que el clima laboral y la satisfacción laboral se encuentran entre los bienes más preciados de personas y comunidades. Estos conceptos no solo son positivos para el bienestar de los trabajadores, sino también para hacer un aporte significativo a la productividad, la motivación laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo.

Por lo cual el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las instituciones. Plantear una estructura de trabajo, que en alguna medida dentro de una organización de la salud lograrse la satisfacción de un significativo porcentaje de sus componentes, requerirá una significativa inversión y no estrictamente del factor monetario, dado que ese entorno de convivencia está también determinado a partir de la voluntad de cambio de cada uno de los empleados.⁽¹⁰⁾

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.1.1. Definición:

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 servicios; esto entre muchas otras cualidades favorables.

se ve pues como el clima organizacional va ligado con la calidad de vida en el trabajo, pues no es solamente productividad y rendimiento lo más importante en una empresa, sino también 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 de 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 de desánimo que influye en que no exista una buena relación entre sus integrantes.

No se puede olvidar que el concepto de clima organizacional va de la mano con el de cultura organizacional. Es importante señalar cómo los valores, los principios, las creencias y las normas forman parte del funcionamiento organizacional y son conceptos inherentes que van ligados a los comportamientos de las personas. Por medio de estas se determinan patrones de conductas que inciden de manera positiva o negativa sobre los sentimientos y actitudes de los miembros de la organización los cuales a su vez determinan el clima organizacional en la medida en que potencializan o debilitan la productividad, la eficacia, la eficiencia y la calidad en el trabajo.⁽¹¹⁾

2.2.1.2. Características del clima organizacional:

- 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 puede 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.

2.2.1.3. Teorías de clima organizacional

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin 1951.

EL comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización”.

Los estudios de Lewin se enfocan entre el individuo y el ambiente en que se desenvuelve laboralmente, son materializados desde el

punto de vista psicológico; Lewin es el científico que ha tenido más impacto en las profesiones de psicología y sociología.¹¹

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.¹²

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

enfaticando en que la motivación aumenta la productividad de las organizaciones. ⁽¹²⁾

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. ⁽¹³⁾

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.”⁽¹⁴⁾

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.”⁽¹⁵⁾

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.²⁰

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)”.⁽¹⁶⁾

Goncalves en 1997 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.²³

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.⁽¹⁷⁾

2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional:

Entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional, se destaca la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización.²⁵ Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

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.

2.2.1.5. Tipos de clima organizacional

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.⁽¹⁸⁾

➤ **Clima de tipo autoritario:** Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

➤ **Clima de tipo autoritario:** Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una

confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

➤ **Clima de tipo participativo:** Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

➤ **Clima de tipo participativo:** Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o

descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

➤ **Climas de tipo autoritario:**

• **Autoritarismo explorador:**

Aquí la dirección no le tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se deciden en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados trabajan en una atmósfera de miedo y castigo solo ocasionalmente de recompensa y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en donde la comunicación de los directivos con sus empleados no existe más que de forma de directrices y de instrucciones específicas.

• **Autoritarismo paternalista:**

La dirección tiene una confianza condescendiente con sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, solo algunas se toman en los escalones inferiores. Los

métodos utilizados para promover la motivación se basan en la recompensa y el castigo. La interacción entre los superiores y los subordinados se establece con condescendencia por parte de los superiores y con prudencia por parte de los subordinados.

El control se dirige en la cúspide de la organización solo a veces se delega a estratos inferiores. Bajo este tipo de clima la organización se maneja mucho con las necesidades de los trabajadores, que creen encontrarse dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo

- **Consultivo:** se tiene confianza en los empleados; las decisiones se toman en la cima pero se les permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Se utilizan las recompensas y solo ocasionalmente el castigo para motivar a los empleados; se satisfacen necesidades de prestigio y de estima. Hay una interacción moderada entre los superiores y los subordinados con un alto grado de confianza. Se distribuye un sentimiento de responsabilidad en todos los niveles de la organización. Este tipo de clima presenta un ambiente dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- **Participación en grupo:** la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones se encuentran distribuidos en toda la organización y muy integrados a cada uno de los niveles. La comunicación es descendente, ascendente y lateral.

Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados; forman un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

2.2.1.6. Productividad y clima organizacional

El clima organizacional tiene una gran relación en la productividad laboral, y esto es algo que muchas empresas no tienen en cuenta ya que no le dedican lo suficiente a propiciar este buen clima sino que sólo piensan en producir más y más a costa de lo que sea. Los recursos humanos, de hecho, son algo que muchas empresas aún no empezaron a tener en consideración, y es un gran error que en muchas ocasiones se desconoce.

Es muy importante y a tener en cuenta que un trabajador satisfecho, un trabajador que se siente valorado, rinde mucho mejor en estas circunstancias que en otras. Un trabajador puede rendir mucho más si se siente motivado que si se siente desvalorizado o no se siente motivado, y estamos hablando del mismo trabajador, y esto es un aspecto que no sólo se ve en la cantidad del trabajo sino también en la propia calidad del trabajo.

Una persona motivada rinde más, y esto es porque se siente mejor y trabaja mejor. Esto puede suceder porque el empleado percibe mejor el ambiente laboral, tiene mayores expectativas, se siente a gusto con los compañeros y el trabajo o cualquier otra razón que le haga pensar que su trabajo sirve para algo y no sólo para tener un sueldo a casa. Esto se ve mucho en las empresas, ya que un trabajador puede llegar a sentir que su trabajo sólo le aporta un sueldo, de manera que rendirá lo que considere suficiente en función a lo que cobra y no lo que realmente podría producir. Sólo por el hecho de recibir un halago del jefe, ver que se tienen en cuenta sus opiniones o ver que puede crecer laboralmente y tener un ascenso puede motivar al trabajador a rendir más de lo que en otras condiciones y esto va en beneficio de la empresa.⁽¹⁹⁾

Lo mismo sucede con un clima no muy bueno dentro de la empresa, como hemos dicho, o una mala percepción del trabajador de cara a la empresa, también ofrece un menor rendimiento y esto repercute negativamente de la empresa. Un empleado no va a dejar de trabajar porque se sienta mal dentro de la empresa, pero sí rendirá lo que considere suficiente o menos incluso que eso, sólo lo estrictamente necesario.

Por eso mismo, todas las empresas deben tener un departamento de recursos humanos que se encargue de este factor o al menos una persona que tenga en cuenta esto y haga una valoración y medición del clima organizacional para ver si todo funciona en este aspecto o hay algo que mejorar. En muchas ocasiones, muchos empresarios no

se dan cuenta de muchas cosas que suceden dentro de la empresa aunque pasen delante de sus narices. Valorando a los trabajadores se consigue una empresa más eficiente y de mayor valor.

2.2.1.7. Valores, Motivación y clima organizacional

Como trabajar motivados:

(Maca Hernández “Organízate Ya” México D: F)

“Lamentablemente esto es cierto y sucede en muchas ocasiones, no nos ponemos a pensar el mal que podemos hacerle a otros con nuestras palabras expresadas sin pensar. Las personas que tienes cerca de ti muy probablemente desean lo que es mejor para ti, pero en muchas ocasiones no pueden comprender o apreciar tu visión para una mejor vida. De hecho, generalmente piensan que te están haciendo un favor, protegiéndote de una decepción haciéndote observaciones sobre los problemas potenciales que pudieran tener tus sueños y disminuyen con eso tu motivación y autoestima para lograrlo. Este mismo concepto también se aplica a tu motivación. ¿Alguna vez te has sentido muy bien y sumamente motivado y que un amigo o familiar se haya reído de ti o te haya ridiculizado? ¿Alguna vez tus seres queridos han expresado desdén por tu viva personalidad o te han dicho que te “ubiques en la realidad” cuando les demuestras emoción sobre una nueva posibilidad en tu vida? ¡Vaya manera de desmotivarnos!

La triste realidad es que no puedes apoyarte en otros para mantenerte motivado positivamente. Sin importar cuánto te aprecien y

se preocupen por ti, generalmente te desmotivarán cuando no comprendan lo que les estás compartiendo.

Por mucha tentación que sientas de expresar tus deseos más profundos a los que tienes alrededor, será mejor que detengas ese impulso, por lo menos hasta que hayas alcanzado un cierto nivel de control sobre tus pensamientos y sentimientos. En cuanto hayas afianzado verdaderamente una mentalidad fuerte y un enfoque inmutable sobre tus metas y sueños, nada de lo que otros digan tendrá el poder de detenerte. Pero hasta que ese momento haya llegado, harás muy bien en guardar esto para ti mismo.

Cuando te sientas tentado de compartir con otros lo que estás haciendo, pregúntate antes porqué lo quieres hacer, te sorprenderá saber que te estás sintiendo inseguro acerca de tus capacidades y estás buscando apoyo. No hay nada malo en ello, excepto que lo estás buscando del lugar equivocado, y muy probablemente terminarás obteniendo el resultado opuesto al que buscabas. ¿Buscas un consejo médico de un abogado, o un consejo legal de un médico? ¡Por supuesto que no! Pues esperar que tus amigos o familiares te mantengan motivado hacia lo que tú deseas lograr es igualmente ilógico. Sorprendentemente este concepto está fuertemente unido con qué tanto creas tú en ti mismo, en tu autoestima. Muchas veces nos sentimos impulsados a compartir con otros nuestras aspiraciones más secretas, pero esto está bien cuando nos sentimos muy confiados y seguros de ellas. Una vez que verdaderamente creamos en nosotros mismos y nos sintamos totalmente motivados a lograr el éxito,

encontraremos que no necesitamos apoyo o motivación de otros, porque nosotros mismos ya lo habremos logrado.

En lugar de buscar apoyo o validación fuera de ti, enfócate en las formas en las que tú puedas motivarte a ti mismo. Mantente motivado positivamente con un diálogo interno positivo, mantén tu meta más importante en tu mente continuamente, y ve llevando a cabo los pasos que sabes que te llevarán a donde deseas llegar, y si debes de buscar consejo o estímulo a lo largo del camino, búscalo solamente de aquellos que ya han alcanzado lo que tú estás tratando de alcanzar.

Para que te mantengas motivado para trabajar en tus metas, es necesario que pienses en lo que será cuando ya las hayas logrado, así como también lo que sentirás si no lo pudieras conseguir, ambos enfoques te mantendrán en el camino correcto.

Si continuas trabajando en esto, estarás desarrollando tu fuerza interior al punto en el que ya no te importará lo que otros digan o hagan, y nadie podrá desmotivarte de tus sueños más importantes. Sigue trabajando en tu desarrollo personal, averigua cuáles son tus sueños, defínelos como metas y trabaja en ellos, una vez que te sientas seguro de lo que deseas, los podrás compartir, siempre que estés atento a que no te afecten los comentarios negativos, y si crees de antemano que los habrá, mejor guarda para ti la información. ⁽²⁰⁾

2.2.2. La organización

La organización o sistema es el acto de disponer y coordinar los recursos utilizables (materiales, humanos y financieros), que funciona mediante normas bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos, (MarrinerTomey,Ann, 1993).

Los elementos claves de las organizaciones son: las personas, el ambiente y tecnología, están interrelacionados entre sí y requieren de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo, definen decisiones ejecutivas originadas en la planeación, en la gestión de sistema de trabajo efectivo, una red de comunicaciones, identidad tanto para los individuos y la organización (Keith Daviset).⁽²¹⁾

2.2.2.1 Tipos de ambientes organizacionales (ambiente externo e interno)

Existen dos tipos de ambientes organizacionales: el externo y el interno.

1. Ambiente Externo

Son instituciones o fuerzas fuera de la organización, relevantes para sus operaciones, que afectan su rendimiento, toman Insumos (materias primas, dinero, mano de obra y energía), los transforman, y después los regresan en forma de Productos o Servicios para la sociedad a la que atienden.

2. Ambiente Interno

El ambiente interno de las organizaciones de trabajo comprende dos grupos de factores, el primero relacionado con la estructura interna de la organización: objetivos y políticas, la misión, la visión, la planificación operativa y la tecnología utilizada y el segundo grupo incluye los conocimientos adquiridos a partir de los procesos de emergencia de los sistemas sociales de las organizaciones, normas transmitidas a los equipos de trabajo, actitudes de los miembros, el fenómeno de liderazgo y las estructuras internas de los grupos, son los factores más importantes influyentes en la conducta individual y en la evolución de la organización (Bergeron, 1983:278).⁽²¹⁾

Motivación

Definición de Motivación: La motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Koontz, et al., 1990).

MOTIVACIÓN Y CONDUCTA

Con el objeto de explicar la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas.

Según Chiavenato (1991), existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.

c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

Lo expuesto por Bergeron, coincide con las premisas de Chiavenato, sobre la naturaleza de la conducta humana, al relacionar factores tanto externos como internos que influyen en el comportamiento y la existencia de una relación de causa-efecto entre clima y satisfacción laboral.⁽²²⁾

El proceso fundamental de la motivación, se resume de la siguiente manera: es la causa de una necesidad insatisfecha, en la cual un individuo experimenta cierta tensión, que con el fin de alcanzar un objetivo, que satisface la necesidad, disminuye la tensión y devuelve al individuo a su punto de partida hasta que el ciclo se inicia de nuevo.

Para efectos del trabajo se describen los modelos referentes a la motivación que tratan sobre las necesidades del ser humano, los cuales se asocian con la satisfacción en el trabajo y sustentan el presente estudio de investigación:

Factores que motivan al personal:

Definir (liderazgo, trabajo en equipo, reconocimiento y desempeño, comunicación, relaciones humanas)

Existen múltiples factores que pueden motivar al personal, entre los más importantes, corresponden a: seguridad en el trabajo, responsabilidad en el trabajo, relación con los compañeros, claridad en cuanto a las políticas de la empresa, remuneración, pensión y prestaciones justas, progreso y ascenso, posición dentro de la empresa, libertad para organizar el tiempo personal, participación en la toma de decisiones, comunicación con la gerencia.

Al conocer algunos factores o elementos que motivan al personal, en este apartado se analizarán las siguientes dimensiones de la motivación: Liderazgo, reconocimiento al desempeño, comunicación y relaciones humanas.

LIDERAZGO

Chiavenato, Idalberto (1993), destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

El liderazgo en las organizaciones va a depender de una serie de condiciones como: valores, normas y procedimientos, así como la habilidad, el estilo, la experiencia y las circunstancias, del momento para que pueda desarrollarse adecuadamente (Kron, Thora, 1983).

En el Enfoque Situacional, se parte de la premisa que el liderazgo se ve afectado en gran medida por la eventualidad que en que emerge el líder y en la cual opera.

Esta teoría reconoce la interacción del grupo y el líder además de dar apoyo a quienes considera como un medio para lograr sus propios deseos, por lo tanto el líder reconoce esos deseos y desarrolla acciones, o emprende programas cuyo fines satisfacerlos(Ramírez, Eugenio.1993).

Bergeron, propone establecer los objetivos y las metas, de forma evidente de lo que debe alcanzarse y los medios para lograrlo, aunque el campo sea diferente para cada persona los principios serán los mismos: el líder se obliga a suplir las deficiencias del ambiente, aun cuando el empleado no contribuya a crear un alto nivel de motivación y satisfacción, si su intervención no corresponde a los requerimientos de una realidad, entonces su comportamiento de liderazgo no es el“ apropiado” (Bergeron, 1983).

Relacionando lo anterior, Bergeron et al, (1983), sugieren el enfoque participativo y democrático en los siguientes casos: cuando los empleados quieren y pueden contribuir con la calidad de la decisión, su participación puede aumentar el nivel de aceptación de la decisión, cuando la tarea es compleja, ambigua, difícil y todo el grupo contribuye para alcanzar el éxito, o bien cuando los subalternos desean llegar a una solución, sin realizar un esfuerzo y no represente una situación de stress o peligro inmediato, para alcanzar un liderazgo acorde a la eventualidad.

Según la acepción de Hersey y Blanchard, la madurez del líder, se refiere a la capacidad de asumir la responsabilidad de dirigir la propia conducta, de igual

forma los autores manifiestan que tampoco es una condición general de una persona, sino algo específico de la situación (citado por Hampton, 1997).

Otros estudios realizados sobre el liderazgo, demuestran que puede condicionarse el comportamiento de los subalternos y no solamente ser un efecto y de acuerdo a las circunstancias, el liderazgo puede ser causa, o efecto, o ambos a la vez (Bergeron, 1983).⁽²³⁾

En el liderazgo los siguientes indicadores, permiten conocer aspectos relevantes del trabajo del gerente en salud: dirección, trabajo en equipo y solución de conflictos.

Dirección

La dirección es el elemento de la gerencia que logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio del gestor, toda dirección eficaz se basa en principios, en la toma de decisiones directa o delegando dicha autoridad, vigila por el cumplimiento de los aspectos normativos que ordenan el comportamiento de las personas en la organización, y de manera simultánea que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Es el eje central de la administración, donde algunos autores llaman actuación, otros ejecución, Terry (1987) la define como "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el gerente."³⁹ Por su parte Koontz y O' Donnell, definen el término dirección como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados. Si los administradores desean mejorar la motivación y el desempeño, es preciso que enriquezcan el trabajo propiamente dicho y ser realistas, al incrementar su capacidad de generar

sentimientos más fuertes de responsabilidad ,reconocimiento y progreso, admite conservar un buen ambiente de trabajo, contribuye a evitar la insatisfacción y el deterioro que puede causar en el desempeño.

El liderazgo y la capacidad solución de problemas

En la organización surgen conflictos que se originan por diversas causas o diferencias de percepciones e intereses relacionados con una misma realidad y forman parte de la vida institucional. Existen muchas formas de solucionar conflictos, pero no se posee una táctica ideal, además todas las situaciones presentan facetas diferentes que obligan a verlas con un enfoque de contingencia, más que como un patrón determinado.

En ambientes conflictivos y con discordias (antagonismos, resentimientos, desconfianza, etc.) sucede precisamente lo inverso. Aunque el empleado presente excelentes condiciones físicas y fisiológicas, su eficiencia sufrirá la influencia del desajuste social (Chiavenato, Idalberto, 1991:91).

Es importante que el líder, posea la capacidad de gestionar los ideales del grupo ,tenga presente ciertos valores en todo proceso de solución de problemas, como: el respeto hacia la persona, de cómo percibe el problema y cuáles son los argumentos que tiene para mantener su posición, adoptando un enfoque asertivo y a la vez, mostrar empatía en el ambiente para favorecer la adecuada comunicación y la participación, que induzca a los colaboradores a sentirse comprometidos con las soluciones pactadas por el bien grupal. Es necesario, que se clarifique esta posición desde un principio y recordar siempre los objetivos institucionales, cualquiera que sea el proceso.

Trabajo en equipo

La gestión organizacional basa su función en el trabajo en equipo, en cada una de las unidades y entre las unidades administrativas, mediante la participación organizada del grupo, en un ambiente de apoyo mutuo y contribución activa, rescata de cada una de ellas la parte más valiosa, al obtener una decisión más enriquecida, complementando los conocimientos y experiencias diferentes, en el logro de metas institucionales y del equipo.

A nivel de grupos, ningún grupo puede satisfacer todas las necesidades de una persona, pero entre las principales razones para pertenecer a un grupo y satisfacer algunas de las necesidades, se describen las siguientes:

1- la necesidad de afiliación, es de orden social, no importa si unas necesidades naturales o aprendidas, aunque no todos los grupos logran satisfacer esa necesidad, todo grupo tiene la posibilidad de hacerlo.

2- Identificación, el ser humano desea pertenecer a algo, el individuo se percibe más como miembro de un grupo que de una organización.

3- Seguridad, es susceptible de satisfacer por un grupo, porque ayuda a resolverle una serie de incertidumbres.

4- De estima y poder, brindan la oportunidad de poner en relieve las cualidades del sujeto.

5- De cooperación, es fundamental para el logro de resultados, único medio por el cual se puede cumplir cualquier tarea.

Según estudios en toda clase de ambientes organizacionales, los grupos permiten la socialización, brindan calor humano y apoyo, así como un centro de satisfacción a los individuos, disminuyen el ausentismo y la rotación de

personal, la reducción de costos retrasos y otros problemas conexos con el ausentismo, la amistad contribuye al flujo de la información e ideas técnicas.

RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO

La jefatura al reconocer el desempeño por el trabajo realizado, debe hacerlo de forma directa, sincera y oportuna. Es muy frecuente en el campo laboral se retarden las recompensas o reconocimientos, promociones, aumentos, etc., hasta mucho tiempo después, lo que dificulta la identificación por parte del empleado, de la conducta deseable y de la que no lo es, en las empresas.

Es preciso que los participantes conozcan los resultados obtenidos en su logro, pues ello da valor a sus esfuerzos y aumenten los estímulos, acepten nuevos retos y objetivos de más alcance, lo cual redundará en la motivación y en el rendimiento individual, ya que le brinda la oportunidad de desarrollarse mediante el entrenamiento, a través de la retroalimentación de su trabajo y recibir una variedad razonable de asignaciones.

Cuando la organización reconoce y da crédito, al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de las tareas asignadas en el logro de los propósitos de la institución, posee un alto potencial motivador porque satisface también las necesidades de autoestima.

Realización Personal

La realización personal está relacionada con la posibilidad de la práctica de las capacidades del ser humano, de llenar sus necesidades de expresión y bienestar, cuando éste logra el máximo de su desempeño laboral, supera su propia meta, se transforma en un aliado de la institución e identifica con los planes de la unidad, muestra una actitud positiva, aumenta su creatividad y

responsabilidad en el trabajo que ejecuta. La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente. Para que las personas puedan responsabilizarse de sus acciones, necesitan conocer, comprender su ubicación y su proyección dentro de la estructura. Cuanto mayor es el grado de comprensión de la labor que realizan y de la influencia social de la misma, su capacidad por adquirir responsabilidad es más elevada.

Participación en la toma de decisiones

Entre las funciones administrativas modernas, la participación en el trabajo, es un elemento importante en el ámbito de la Salud y la Seguridad Social, se alienta al personal a participar activamente en el manejo de las dificultades actuales y futuras, integrando acciones y políticas dentro del sector Salud, para mejorar la calidad de vida del bienestar individual y colectivo.

El valor de la contribución debe ser comprendida por todos los implicados en su ejercicio, como un elemento esencial del proceso de integrar las personas en la estructura, el cual es un efecto de la participación. El involucramiento es un proceso participativo que aprovecha la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar un compromiso cada vez mayor en el éxito de la organización (Davis, et al.2003).

En el modelo de Bergeron, el liderazgo está orientado tanto al individuo como a la tarea, da al empleado la oportunidad de participación, fomenta un espíritu de equipo o un sentimiento de grupo, para que trabajen lo mejor posible, toma en cuenta sus ponencias y permite tomar decisiones que les conciernen.

Desde esta perspectiva, como bien lo menciona el Dr. Miranda, queda mucho por desarrollar en la educación del individuo, para que aprenda a valorar un estilo de vida con sus hábitos, costumbres, educación para el trabajo y su higiene, aprovechamiento del tiempo libre, así mismo actividades recreativas y la toma de conciencia en su actividad laboral, y a la vez, transfiera al núcleo familiar, una actitud positiva dentro del cual la inserción en la comunidad y la reproducción, constituyen el mayor indicador de la madurez social del ser humano y reducir los problemas del pasado(Miranda, Guido, 2003).

En la actualidad, el desarrollo de los recursos humanos y los sistemas de capacitación y educación, cada vez son más importantes por dos razones; primero la nueva tecnología y segundo los nuevos diseños estructurales, sirven para incrementar los conocimientos y las habilidades de las personas, en referencia al perfil ocupacional y encauzar sus actitudes en el trabajo, hacia el mejoramiento personal y de su propia vida, también en la eficiencia y eficacia de la empresa.

Los métodos de capacitación pueden ser formales e informales, sin embargo los estudios demuestran que el 70% del aprendizaje del trabajo se realiza mediante educación formal y el resto es la no estructurada ni planeada, que se adapta con facilidad a situaciones e individuos para enseñar habilidades y mantener actualizados a los empleados, lo que en realidad, no es otra cosa que la ayuda mutua que se prestan los trabajadores y es posible a través de la comunicación.

2.2.3 Satisfacción laboral

2.2.3.1. Definición

Se entiende por satisfacción laboral el bienestar o comodidad que posee una persona en su ámbito laboral por cumplir a cabalidad objetivos, así como las políticas dadas por la organización y los reglamentos y procesos.

La satisfacción laboral tiene mucha conexión con la satisfacción de la vida diaria del trabajador: el comportamiento que presenta ante sus emociones, las experiencias personales, las experiencias profesionales, la interacción tanto con sus colegas y jefes como con su familia; todo esto influye en el actuar de la persona frente a su cargo. Conviene también destacar que la satisfacción laboral es más que las actividades obvias de manejar papeles e interactuar con clientes. La satisfacción requiere de la interacción con compañeros de trabajo, jefes y el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales para que la empresa pueda alcanzar óptimos resultados. Además la satisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

Satisfacción laboral y rotación

Se ha señalado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios. En esta línea se encuentran afirmaciones

como las de Bravo (citado en Peiró, Silla, Sanz, Rodríguez y García, 2004, p.131) “en los servicios de salud, la evaluación de la satisfacción laboral, está adquiriendo un creciente interés, ya que está relacionada con la satisfacción de los usuarios”. La satisfacción laboral adquiere una especial relevancia en las organizaciones de servicios tal y como manifiestan Peiró et al. (2004, p.130): La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta. Otros autores destacan la importancia de la motivación de las personas y su satisfacción con el trabajo, lo que revertirá en un aumento de la calidad del servicio: Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan (Robles et al., 2005, p.128). Es por lo que consideramos de vital valor el análisis de la satisfacción laboral ya que ésta va a repercutir directamente en el usuario tal y como muestran García, Ranchal, Biedma y Dirección para correspondencia César Carrillo García. Dirección General de Recursos Humanos. Servicio Murciano (2008, p.1): “No sólo por lo que aportan en sí mismo, sino también porque se sabe que esta influye positivamente en su práctica laboral, incrementa la calidad del servicio y, finalmente en la satisfacción de los usuarios”. También, la European Foundation for Quality Management

(1999) considera que la satisfacción del profesional en el ámbito asistencial es uno de los elementos fundamentales para evaluar la calidad de una institución sanitaria. La satisfacción de los profesionales sanitarios es un campo ampliamente explorado, evaluándose la satisfacción de todas las categorías profesionales en el ámbito de la salud. Bobbio y Ramos (2010), mostraron que los auxiliares de enfermería eran los más satisfechos y los facultativos los más insatisfechos; García, Luján y Martínez (2007) concluían que los enfermeros y las auxiliares eran los más satisfechos y los facultativos los profesionales más insatisfechos. Sin embargo, Martín, Ruiz y Sánchez (2005) y Robles et al. (2005) encontraron que el más insatisfecho era el colectivo de enfermería. Nuestro estudio se enmarca en el marco teórico de la Teoría Bifactorial de Herzberg , cuyos pilares fundamentales son: que el trabajador posee dos tipos de necesidades, las higiénicas, que se refieren al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (satisfacción extrínseca) y las motivacionales, que se refieren al contenido del trabajo (satisfacción intrínseca). En segundo lugar, si se satisfacen las necesidades higiénicas, el trabajador no está insatisfecho, pero tampoco satisfecho, se encuentra en un estado que se puede calificar como neutro. Y por último, el trabajador estará satisfecho en la medida en que se alcancen las necesidades de motivación. Por lo tanto, mejorando las condiciones higiénicas se puede (646 César Carrillo García de psicología, 2015, vol. 31, nº 2 (mayo) hacer que la insatisfacción tienda hacia una posición neutra, y aumentando los factores motivacionales se pueda pasar de un estado

neutro a un estado de satisfacción (ver en García y Meseguer, 2012). El objetivo de esta investigación fue analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales sanitarios y describir los niveles de satisfacción laboral en los distintos grupos profesionales, entendiendo que puede haber diferencias significativas entre las categorías profesionales. De acuerdo a la Teoría Bifactorial de Herzberg, hipótesis: el grupo que desempeña cargos de gestión estará más satisfecho que el resto de grupos profesionales. Este grupo de trabajadores, de libre designación, y dadas sus condiciones laborales más beneficiosas, así como el desempeño de tareas intrínsecamente más motivantes, su percepción de la satisfacción será mayor que la del resto de profesionales sanitarios.

La rotación de personal es un fenómeno creciente, sobre todo en aquellas empresas dedicadas a la prestación del servicio de salud. Lo anterior es un problema para las organizaciones, ya que involucra costos de capacitación y administración. Además, se requiere tiempo para la adaptación del nuevo personal a las dinámicas trabajo. Esto trae como consecuencia falta de productividad y eficiencia de grupo. La rotación del personal se ha definido de diferentes formas. Una forma, según Reyes (citado por Barrios Figueredo), es la relación entre el total de trabajadores que se retiran e incorporan a una empresa con respecto al total de empleados de una organización. Por otra parte, para Castillo la rotación de personal es el número de trabajadores que ingresan y salen de una institución. Desde otra perspectiva, Chiavenato plantea que la rotación del personal hace referencia a un intercambio

de personal entre una organización y su medio ambiente. Esta se puede expresar como una relación entre los ingresos y las separaciones en relación con el número de personal que integra una organización en un periodo determinado. Finalmente, Pigors y Meyers (citados por González) definen la rotación del personal como el grado de movilidad interna de los empleados, evitable o inevitable, saludable o no saludable para una organización. De cierto modo, la rotación del personal puede ser favorable porque permite a las empresas e instituciones contar con personal nuevo que aporte conocimientos y perspectivas. Sin embargo, a su vez, puede resultar costosa, razón por la que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo. Por ello, las empresas se han interesado en identificar las principales causas que motivan la rotación de personal. Para el caso particular de las empresas industriales, diferentes investigaciones han identificado como principales causas de rotación: baja remuneración, escasa posibilidad de desarrollo, percepciones de inseguridad, problemas de comunicación con la jefatura, presión en el trabajo, falta de motivación y alta responsabilidad. Otra perspectiva en la identificación de las causas más frecuentes de la rotación del personal en las organizaciones es la que plantea Hernández (citado por Barrios Figueredo), quien establece las siguientes: contenido del trabajo en comparación con el salario, escasos beneficios y prestaciones, condiciones laborales, sistema de estimulación moral y material e inconformidad con los métodos y estilos de dirección. Como se puede apreciar, la principal motivación descrita para que un

trabajador cambie de trabajo está relacionada con la insatisfacción laboral. Adicionalmente, la decisión de cambio puede verse incentivada por el mercado laboral, ya que si la formación y las capacidades de la persona insatisfecha son altamente especializadas o requeridas en un sector de alto crecimiento de la economía, podrá encontrar con relativa facilidad nuevas oportunidades en otras organizaciones. A manera de taxonomía, de acuerdo con González, las causas de la rotación del personal se pueden clasificar en inevitables, evitables y saludables. Las primeras son causadas por enfermedades crónicas, accidentes que producen lesiones parciales o totales permanentes, muerte y jubilación. Entre las segundas causas se encuentran la insatisfacción, bajos sueldos, mala integración del trabajador a la organización, falta de identificación del empleado con los objetivos de la organización, mala selección del personal y falta de movilidad interna (programa de ascensos y traslados). Por su parte, las terceras son generadas por ascensos, promociones y traslados. Adicionalmente, si bien, como se expresó anteriormente, existen causas y consecuencias positivas provenientes de la rotación de personal, también es cierto que cuando esta es excesiva, se pueden generar resultados negativos que afectan la organización. Se incluyen daños a la moral, mala imagen de la organización en la comunidad, pobre integración del personal, generación de actitudes de rechazo hacia el producto, organización, marca y servicios que ofrece la organización, incremento en los costos de selección y disminución en la calidad y productividad de la empresa. Además, la rotación del personal genera costos de reclutamiento y

capacitación a las empresas. Para los empleados, los cambios abruptos de puesto pueden truncar su posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional. Por lo tanto, con el propósito de facilitar el diagnóstico y obtener más información respecto de las causas (internas o externas) que motivan la rotación de personal, resulta trascendente para cualquier organización incluir dentro de sus estrategias llevar a cabo entrevistas de salida a las personas que se retiran de la organización. Dichas entrevistas deben abarcar como mínimo los siguientes aspectos: verificación del motivo de retiro, percepción del colaborador respecto a la empresa, el cargo que ocupó, su jefe inmediato, horario de trabajo, condiciones laborales, salario y beneficios . Universidad Odontológica. 2015 Ene-Jun. Rotación de personal auxiliar en odontología A pesar de la importancia del tema, son pocos los estudios de rotación del personal que se han realizado en el sector de la salud. Los realizados hacen referencia a las causas de rotación del personal médico y de enfermería. Estos estudios muestran diferentes resultados, en los que las principales causas de rotación son deficiencia en los recursos destinados a la atención, exceso de trabajo administrativo, déficit en la infraestructura de los centros de salud, baja remuneración y falta de capacitación. El déficit identificado de investigaciones que aborden las causas de rotación del personal en el sector de la salud, en particular del auxiliar de la salud oral, motivó que la investigación, de la cual se deriva este artículo, se planteara como pregunta de investigación: ¿cuáles factores originan la rotación del personal auxiliar de odontología en clínicas privadas de la

ciudad de Bogotá, Colombia? Dar solución a esta pregunta puede aportar a la comprensión de un problema que afecta a la mayoría de las clínicas y consultorios odontológicos y que tiene impactos negativos tanto en su gestión como en el bienestar laboral y personal de todos los miembros del equipo de atención. Bass C, Ruiz M. Identificación de factores relacionados con la rotación laboral de los médicos que trabajan en centros de salud de atención primaria del Gran Santiago. Santiago, Chile: Sociedad Chilena de Políticas Públicas.⁽²⁴⁾

Satisfacción laboral y satisfacción de los clientes y comunicación

Como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se ha hecho más frecuente e intensa. Cuando éstos son desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo se traducen en un mayor nivel de estrés para el trabajador. En las últimas dos décadas, ha habido una creciente preocupación por los efectos del estrés sobre los profesionales de enfermería, que representan el colectivo sanitario más numeroso proporcionando cuidados a los pacientes las 24 horas al día. Según la Encuesta de Salud y Seguridad en el Trabajo elaborada por la American Nurses Association (ANA), la principal preocupación para el personal de enfermería en relación a la salud y seguridad en el entorno laboral es el efecto agudo o crónico del estrés. Las condiciones de trabajo en enfermería implican la exposición al dolor y la muerte, conflictos interpersonales, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones e indefinición del papel profesional que generan un estado

de estrés crónico. La respuesta individual a estas situaciones puede ser psicológica, con síntomas como ansiedad, irritación y depresión, o psicósomática, con dolores de cabeza, náuseas y trastornos del sueño, pudiendo tener un impacto negativo en la seguridad del paciente y en la calidad de los cuidados prestados. La exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional, caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional, que se refiere a la disminución o la pérdida de recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes y, por último, la falta de realización personal, que provoca tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo. La evidencia actual revela la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral. Sin embargo, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería está disminuyendo en todo el mundo.

Las principales fuentes de insatisfacción de enfermería incluyen la falta de personal, elevada presión asistencial y escaso reconocimiento profesional. El presente estudio tuvo como objetivos describir las características socio laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción

laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral.⁽²⁵⁾

Factores de la satisfacción en el trabajo:

Satisfacción con el trabajo en sí “Reto al trabajo”

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción (Robbins, 1991).

Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción en el trabajo y el desafío debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crea frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, reduciendo su satisfacción.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social para el individuo, ya que el comportamiento del jefe y de los colegas, es uno de los principales determinantes de la satisfacción en el trabajo, porque obtiene apoyo de sus compañeros y la jefatura, sin embargo, las personas difieren algo en sus preferencias, respecto a la consideración del líder (Robbins, 1991).⁽²⁶⁾

Es probable que un líder considerado y tolerante, sea más importante para empleados con baja autoestima, o que tengan puestos poco agradables y frustrantes para ellos. Podría decirse, de manera general que un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva,

escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, aumentará la satisfacción laboral de los empleados.

Reflexionando sobre la satisfacción en el contexto de trabajo, es mayor en grupos solidarios, cuando existe apoyo, comprensión y el sentimiento de pertenencia a un grupo, tener impresiones positivas, logra que la persona preste menos importancia a ciertos aspectos negativos de su trabajo: como salario poco elevado, condiciones de trabajo inadecuadas o incluso supervisores quisquillosos. ⁽²⁷⁾

Definiciones conceptuales:

Organización:

Según Shein 1992 las organizaciones son formaciones sociales complejas y plurales compuestas por individuos y grupos con límites relativamente fijos e identificados que constituyen un sistema de roles coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación articulado por un sistema de normas y valores que integran las actividades de sus miembros en orden a la consecución de fines previamente establecidos de duración relativamente estable y continua y se hallan inmersos en un medio ambiente que influye sobre ellos. Robbins 2005, indica que una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir una determinada finalidad. ⁽²⁸⁾

Chiavenato 2009, menciona que una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común.

Los autores coinciden en que las organizaciones están conformadas por personas que tienen una finalidad definida, ubicados en una estructura deliberada.⁽²⁹⁾

2.3 Hipótesis:

El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel internacional, lo contrario ocurre en lo nacional.

2.4 Variables:

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS A NIVEL NACIONAL
E INTERNACIONAL 20015**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORIZACIÓN DE DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACION DIMENSIONAL	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	VALOR
clima organizacional	cualitativo	Es la atmósfera que existe en una organización especialmente con respecto a la salud y a la comodidad en general de los empleados en cada turno.	-	Personal con una organización más amplia debido a la mayor cantidad de atención en la mañana y la tarde. personal con una organización distinta al de la mañana y tarde debido a la menor cantidad de pacientes	ENCUESTA	NOMINAL	BUENO=2 REGULAR=1 MALO=0
satisfacción laboral	cualitativo	Está representado como indicador que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, en un grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo	SATISFECHO	PERSONA CON UN ÁMBITO LABORAL AGRADABLE	ENCUESTA	NOMINAL	SATISFECHO =1 NO SATISFECHO=2
			NO SATISFECHO	PERSONAL NO TRABAJA CON COMODIDAD EN SU CENTRO LABORAL			

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y método de investigación:

El siguiente trabajo “Clima Organizacional en Enfermería a Nivel Nacional e Internacional” es retrospectivo por que se obtiene información de estudios pasados, es transversal porque solo se va a estudiar una sola vez en un tiempo determinado , es comparativo porque se compara estudios nacionales e internacionales por el cual el nombre de nuestro estudio es comparativo retrospectivo .

3.2 Aspectos éticos:

Este trabajo está exento de la revisión de ética por no trabajar con seres vivos

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

AUTOR	AÑO	TÍTULO DEL TRABAJO	CONCLUSIÓN
ROCANO N. FONSECA .A.	2009	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DISFUNCIONES EMOCIONALES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III CHIMBOTE"	Se encontró que más de la mitad de los profesionales de Enfermería manifiesta estrés de nivel moderado durante sus diversas actividades laborales en un 51,1% y un 10,3%de enfermeros(as) muestra estrés de nivel elevado: por lo que se concluye que el estrés es un factor importante para tener una satisfacción laboral en los enfermeros(as).
LAURA IRIARTE CERDÁN	2011	" FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA"	Los factores que influyen para que haya una insatisfacción laboral en las enfermeras(os) en el complejo hospitalario de Navarra es el tiempo de servicio (la experiencia del enfermero o enfermera en su centro de trabajo) y también en algunos de los servicios por lo que tienen que rotar como son; los de emergencia y unidad de cuidados intensivos lo contrario ocurre con los enfermeros de planta; son los que tienen una mayor satisfacción.
NANCY E. MONTEZA CHANDUVI	2010	"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL ESSALUD CHICLAYO 2010"	El clima laboral influye en la satisfacción de la enfermera de Centro quirúrgico se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son Pilares fundamentales en las organizaciones competitivas cualquier variación en estos afecta al ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.
PAREDES VÍLCHEZ MARGARITA EULALIA	2012	"SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE"	El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE se encuentra insatisfechas la laborablemente por los factores; interrelación con los compañeros ,el ámbito de trabajo y la remuneración e incentivos
RECIO REYES, RAMÓN GERARDO	2012	"COMPROMISO Y CLIMA ORGANIZACIONAL: CASO DE ESTUDIO DEL HOSPITAL GENERAL DE RIO VERDE, S.L.P."	Existe relación entre la motivación y antigüedad en el mismo puesto, correspondiendo a los trabajadores que tienen entre 5 y 10 años en el mismo puesto reflejando que son los que se encuentran más motivados, rechazando la hipótesis anteriormente mencionada y proponiendo otra alternativa.

AUTOR	AÑO	TÍTULO DEL TRABAJO	CONCLUSIÓN
CHUMPITAZ .J.	2010	“CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA ACTUAL Y DESEADA POR LAS ENFERMERAS DEL H.N. “LUIS N. SÁENZ” PNP. 2010”	Se Identificó que la insatisfacción laboral de las enfermeras se basa al poder, a la jerarquía por lo cual el personal no puede realizar sus propias tareas con libertad y autonomía donde la toma de decisiones son asumidas por las enfermeras con mayor poder y un control.
JUAREZ.L.	2011	“ SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE ENFERMERIA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL DE 2° NIVEL EN AGUASCALIENTES”	El personal de enfermería percibió un clima organizacional bueno, además de que el personal percibe un alto nivel de autonomía, pero un nivel depresión de medio a alto.
VERA DE CORBALÁN , SAMUDIO	2013	“CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES REGIONALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”	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 laboral.
IGLESIAS, A.	2014	“CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL PEDIÁTRICO PAQUITO GÓNZALEZ CUETO. CIENFUEGOS”	En conclusión se evidencia liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas de salas del área, no existe insatisfacción de pacientes y familiares lo que hace que se logre mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada.
ASPRILLAS. U.	2015	“ANÁLISIS DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS)”	En conclusión son bastante satisfactorios, lo que indica que existe una excelente organización del trabajo.

4.2 Discusión

De la investigación realizada a nivel nacional e internacional, se derivaron los siguientes resultados que son motivos de discusión: el clima laboral y la satisfacción laboral se encuentran entre los bienes más preciados del personal de una organización por ellos existe diversos factores que influyen en el ámbito laboral. Estos conceptos no solo son positivos para el bienestar de los trabajadores, sino también para hacer un aporte significativo a la productividad, la motivación laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo. Según lo planteado anteriormente existen experiencias interesantes y que aportan a esta etapa de discusión de diversas investigaciones realizadas de diversos autores. ROCANO N. FONSECA en su investigación encontró que los profesionales de Enfermería manifestaron estrés de nivel moderado durante sus diversas actividades laborales, así concluye que el estrés es un factor importante .por otro lado LAURA IRIARTE CERDÁN nos dice que los factores que influyen para que haya una insatisfacción laboral en las enfermeras es el tiempo de servicio. En cambio NANCY E. MONTEZA CHANDUVI manifestó en su investigación que el clima laboral y la satisfacción laboral son Pilares fundamentales en la organización competitiva cualquier variación en estos afecta al ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. En su estudio PAREDES VÍLCHEZ MARGARITA EULALIA nos dice que la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentre insatisfacción laboral por los factores; de interrelación con los compañeros, el ámbito de trabajo y la remuneración e incentivos.

RECIO REYES, RAMÓN GERARDO manifiesta que Existe relación entre la motivación y antigüedad, los trabajadores que tienen entre 5 y 10 años de antigüedad en el mismo puesto se encuentran más motivados. Lo cual coincide con la investigación de IGLESIAS, A. se evidencio liderazgo a nivel de las personas que dirigen las salas ya que hay permanencia en las jefas de salas del área, siendo así una mayor calidad en la atención que brinda el personal de enfermería, la comunicación y la motivación del personal es adecuada. Por lo contrario CHUMPITAZ.J en su estudio nos manifiesta que la insatisfacción laboral de las enfermeras se basa al poder, a la jerarquía el personal no puede realizar sus propias tareas con libertad y autonomía donde la toma de decisiones son asumidas por las enfermeras con mayor poder y un control por tiempo de servicio.

VERA DE CORBALÁN, SAMUDIO en su investigación el factor que influye al clima organizacional en los hospitales regionales es el liderazgo asertivo, en general, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laboral.

Entre otras la discusión planteada concluye que los factores que influyen al clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional es la motivación la comunicación, y liderazgo por lo cual se establece un ámbito de trabajo favorable Por lo tanto, es necesario Considerar otras variables en el estudio de la satisfacción.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El factor que influye en el clima organizacional en la satisfacción laboral de la Enfermera a nivel nacional e internacional son el estrés el tiempo de servicio, los servicios al que rotan remuneración e incentivos y jerarquía esos factores son los que motivan a que haya una insatisfacción laboral a nivel nacional como internacional.
- El estrés es un factor que predomina en el desempeño laboral causando en el personal de enfermería síntomas y signos debido a las constantes actividades realizadas en el quehacer diario de su labor como enfermera. El tiempo de servicio el cual es el tiempo que han realizado su labor con empleados de salud ganando experiencia el cual también se hace rutinario afectando el clima organizacional por el día a la satisfacción laboral de los servicios al que rotan es otro factor ya que cada enfermera trabaja con más comodidad en un servicio determinado que al ser cambiado le causa incomodidad por lo que se encuentra insatisfecha en su trabajo y afecta a su rendimiento laboral. Encontramos en nuestra investigación que Las remuneraciones un importante incentivo para que el personal trabaje motivados también la jerarquía otro factor importante Ya que un líder es el que dirige y organiza los empleados es este factor uno de los más importantes ya

que en nuestra investigación encontramos que el jefe dirige y el empleado obedece lo cual al personal no le deja tomar sus propias decisiones y no le deja trabajar con autonomía.

- A nivel internacional los factores que afectan son el liderazgo la jerarquía y el compañerismo en un porcentaje mínimo por lo que a nivel internacional no se encuentra una insatisfacción laboral.
- A nivel nacional encontramos factores que afectan a la satisfacción laboral de la enfermera como las relaciones intrapersonales, remuneraciones que son consideradas inferiores a las que merecen por su labor. en comparación a lo internacional por lo que nuestra hipótesis es aceptada.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda este estudio como base para profundizar en el análisis de cada institución, sobretodo atender la insatisfacción que existe en el personal de enfermería a nivel nacional y los gobiernos regionales, nacionales, les den más importancia en la satisfacción laboral, como una atención o los requerimientos de las enfermeras y conocer los factores que influyen en la satisfacción de la labor de la enfermera

Por ello se recomienda realizar posteriormente más investigaciones respecto al tema ya que es importante el clima organizacional para la satisfacción de la labor de la enfermera hacia el paciente.

Bibliografía

1. Susanibar NCR, Livias AF. Clima organizacional y disfunciones emocionales en los profesionales de enfermería del hospital III Chimbote-2009. In Crescendo. 2014;3(2):277-88.
2. Chanduvi M, Elizabeth N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010. 2012.
3. Iriarte Cerdán L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. 2012.
4. Vílchez MEP, Lescano DP. Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. Revista Científica Salud & Vida Sipanense. 2015;2(1):17.
5. Reyes RGR, Sánchez DG, Gama HL, López EIM. COMPROMISO Y Clima organizacional: caso de estudio del hospital general de rio verde, slp. revista de psicología y ciencias del comportamiento de la UACJS. 2015;3(2):70-92.
6. Chumpitaz Quispe JI. Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del HN" Luis N. Sáenz" PNP: 2010. 2014.
7. JUAREZ.L. Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en aguascalientes. 2011
8. Vera de Corbalán M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem Inst Invest Cienc Salud (Impr). 2013;9(2):41-54.

9. Annia Lourdes IA, Irene LS, Maricela TE, Ada Elva SR, editors. CLIMA Organizacional de enfermería. hospital pediátrico Paquito González Cueto. Cienfuegos 6. Convención Salud 2015; 2015.
10. Pulgarín ZC, Ramírez SJ. Análisis del clima y la satisfacción laboral en el ESE Hospital Sagrado Corazón de Norcasia (Caldas). 2015.
11. Rubilar AN, Rossi MT. Ética en salud, ¿ esencial? Revista de la Asociación Médica Argentina. 2015;128(2).
12. Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública. 2015;41(1):115-29.
13. Molero Paredes T, Zambrano Morales M, Cruz Morán S, Gómez García M, Panunzio Rodríguez A, Sánchez J, et al. Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. SABER. 2015;27(2).
14. Gonçalves A. Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad, Internet. 2011.
15. Harper S, Lynch J. Midiendo desigualdades en salud: curso auto-instruccional. Washington DC: Universidad de Michigan y Organización Panamericana de la Salud; 2011. 2015.
16. Vaca CAM, Vaca LOM, Quintero JN. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación/organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. Ad-minister. 2015 (26):5.

17. Méndez Álvarez CE. Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención. 2012.
18. Martín RA. Condicionantes psicosociales y organizativos en profesionales de Salud Mental determinantes del nivel de satisfacción laboral. Norte de Salud mental. 2015;13(53).
19. Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gaceta Sanitaria. 2013;22(5):434-42.
20. Herrera CN, Delgado ALP, Betancur SMM. Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & Empresa. 2014;17(28):105-26.
21. Fernández Larraguibel B, Paravic Klijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Ciencia y enfermería. 2013;9(2):57-66.
22. Edel R, García A, Casiano R. Clima y Compromiso Organizacional. 1 Versión electrónica gratuita. 2012.
23. Alves J. Liderazgo y clima organizacional. Revista de psicología del deporte. 2010;9(1-2):0123-133.
24. James LR, Jones AP. Organizational climate: A review of theory and research. Psychological bulletin. 2011;81(12):1096.
25. Maxwell J. El poder de las relaciones: Que hacen las personas eficaces para relacionarse. 2010.

26. Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. 2002.
27. Olivar Castrillón C, González Morán S, Martínez Suárez M. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. Atención primaria. 2013 24(6):352-9.
28. Choo CW, Díaz DR. La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones: Oxford university press México DF; 2011.
29. Velázquez G. Organización y funcionamiento de los servicios de salud del Programa IMSS-Solidaridad. Salud Pública de México. 2012;34(6):644-52.