



Artículo original

El clima laboral desde las percepciones del profesional de enfermería de instituciones hospitalarias públicas de Corrientes capital.

Cantero, Marina S.; Gómez, Gabriela E.; Portillo, Elsa A.; Auchter, Mónica; Benitez, Néstor; Acevedo, Fernando

RESUMEN

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de éste influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por ende en la productividad; se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, las ventajas y desventajas del liderazgo, comportamientos de los trabajadores, manera de trabajar y de relacionarse, los recursos materiales que se utilizan y las características propias de la actividad que desarrollan.

Como objetivo se propuso describir las percepciones sobre el clima laboral que tienen los profesionales de enfermería de planta permanente de los hospitales públicos Escuela "Gral. José Francisco de San Martín", "Juan Ramón Vidal" y Pediátrico "Juan Pablo II", de Corrientes Capital, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal realizado de Agosto a Octubre de 2018.

Se diseñó una encuesta para la medición de las variables en las que incluían tres dimensiones, de la organización y el puesto de trabajo, los datos sociodemográficos y el entorno y condiciones laborales. La población total en estudio comprendió a 145, del cual se extrajo un tamaño muestral de los tres conglomerados de 123.

Los resultados permitieron indagar las diferentes percepciones sobre clima laboral identificando las características relacionadas con los estilos de liderazgo preponderante, las habilidades comunicacionales entre pares y otros, disponibilidad de recursos y condiciones del espacio en que se desenvuelven y las expectativas personales.

Se detectaron condiciones satisfactorias respecto a factores que influyen y determinan aspectos positivos para un entorno laboral saludable como el estilo de liderazgo democrático reconocido por la mayoría; así también como opiniones positivas respecto a la confiabilidad de la información impartida por sus superiores. Sin embargo algunos determinantes resultaron desfavorables para un buen clima laboral como los recursos materiales insuficientes, distorsiones comunicativas e inconvenientes en las relaciones interpersonales.

Las dimensiones estudiadas permitieron detectar puntos débiles sobre los cuales se hace imprescindible reforzar y acompañar al trabajador. El conocimiento del clima laboral en las diferentes instituciones de salud pública proporcionó información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo describir actitudes y conductas de los miembros y conformación de la estructura institucional.

Así también destacar características favorables a fin de promover políticas organizacionales para su afianzamiento y consolidación.

PALABRAS CLAVE

Clima laboral, percepción, salud pública, enfermería.

SUMMARY

The working environment is nothing other than the medium in which daily work is carried out. The quality of this directly affects the satisfaction of workers and productivity; it is closely related to the social management of managers, the advantages and disadvantages of leadership, the behavior of workers, the way of working and the relationship, the resources used and the characteristics of the corresponding activity.

What is the objective of describing the perceptions about the work climate that the nursing professionals of the permanent plant of public hospitals have? José Francisco de San Martín ", " Juan Ramón Vidal "and Pediatric" Juan Pablo II ", of Corrientes Capital, through a quantitative, descriptive, observational and transversal study carried out from August to October 2018.

A survey was designed to measure the variables that include the dimensions, the organization and the job, the sociodemographic data and the environment and working conditions. The total population in the study comprised 145, from which a sample size of the three conglomerates of 123 was extracted.



The results allowed the different perceptions about the work climate identifying the characteristics related to the predominant styles of leadership, the communication skills between peers and others, the availability of resources and the conditions of the space in which they develop and personal expectations.

Satisfactory conditions were detected regarding factors that influence and determine positive aspects for a work environment such as the style of democratic leadership recognized by the majority; As well as positive opinions regarding the reliability of the information imparted by their superiors. However, some determinants were unfavorable for a good working environment as insufficient resources, communicative distortions and inconveniences in interpersonal relationships.

The dimensions studied allowed to detect the weak points on which it is essential and accompany the worker. The knowledge of the work environment in the different health institutions provided information about the processes that determine the organizational behaviors, the descriptors and behaviors of the members and the conformation of the institutional structure.

Also highlight favorable characteristics in order to promote organizational policies for its consolidation and consolidation.

KEYWORDS

Work climate, perception, public health, nursing.

RESUMO

O ambiente de trabalho nada mais é do que o meio em que o trabalho diário é realizado. A qualidade disso afeta diretamente a satisfação dos trabalhadores e, portanto, a produtividade; Ele está intimamente relacionado com a gestão social dos gestores, as vantagens e desvantagens de comportamentos de liderança dos trabalhadores, maneira de trabalhar e se relacionar, recursos materiais são utilizados e as características das atividades realizadas.

Como objetivo, foi proposto descrever as percepções sobre o clima de trabalho que os profissionais de enfermagem permanente dos hospitais públicos possuem. "Gral. José Francisco de San Martín" Juan Ramón Vidal "e Pediátrica" Juan Pablo II", Corrientes Capital, através de um estudo quantitativo, descritivo, observacional transversal realizado de agosto a outubro 2018.

Uma pesquisa foi desenvolvida para medir as variáveis em que eles incluíam três dimensões, a organização e o trabalho, os dados sociodemográficos e o ambiente e condições de trabalho. A população total em estudo compreendeu 145, dos quais foi extraído um tamanho de amostra dos três conglomerados de 123.

Os resultados permitiram investigar as diferentes percepções do ambiente de trabalho, identificando as características relacionadas com os estilos predominantes de liderança, habilidades de comunicação entre pares e outros, disponibilidade de recursos e condições de espaço em que vivem e expectativas pessoais.

Foram detectadas condições satisfatórias quanto aos fatores que influenciam e determinam aspectos positivos para um ambiente de trabalho saudável, como o estilo de liderança democrática reconhecido pela maioria; bem como opiniões positivas sobre a confiabilidade das informações transmitidas por seus superiores. No entanto, alguns determinantes foram desfavoráveis para um bom ambiente de trabalho, como recursos materiais insuficientes, distorções de comunicação e inconveniências nas relações interpessoais.

As dimensões estudadas permitiram detectar pontos fracos sobre os quais é essencial reforçar e acompanhar o trabalhador. O conhecimento do ambiente de trabalho nas diferentes instituições de saúde pública forneceu informações sobre os processos que determinam os comportamentos organizacionais, permitindo descrever as atitudes e comportamentos dos membros e a conformação da estrutura institucional.

Destacar também características favoráveis para promover políticas organizacionais para sua consolidação e consolidação.

PALAVRAS CHAVE

Clima de trabalho, percepção, saúde pública, enfermagem.



INTRODUCCIÓN

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de éste influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad; se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, las ventajas y desventajas del liderazgo, el comportamiento de los trabajadores, la manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, los recursos materiales que se utilizan y las características propias de la actividad que desarrollan.¹

En las instituciones de salud pública es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta diversos componentes tales como medio ambiente, entorno laboral, situación socio demográfica de los trabajadores, puestos, funciones, comunicación interpersonal, microclimas, que conforman la idiosincrasia de cada organización. El recurso humano de enfermería es por la importancia de su accionar muy requerido pero también realiza un trabajo agotador, cumpliendo funciones dentro de la institución de salud las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año. La bibliografía consultada permite consensuar que el término clima laboral engloba el ambiente y circunstancias que rodean a los profesionales de las instituciones de salud, considerando este concepto como un conjunto de factores que pueden influir, en los profesionales de enfermería y en su atención al paciente.²

El clima laboral ha sido definido y entendido de muy diversas maneras; para Chiavenato es la calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, que influye poderosamente en su comportamiento.¹

Autores como Forhand y Von Gilmer ya en 1964 definían el clima laboral como el conjunto de características que describían a una organización y que la distinguían de otras organizaciones, que eran relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influían en el comportamiento de las personas.³ Para Schein uno de los aspectos que aún quedan dentro del proceso de discusión e investigación, es el papel que desempeñan otros elementos de los procesos cognitivos en relación al estudio del clima laboral, como las creencias por ejemplo.⁴

Considerar sólo las percepciones es insuficiente para explicar un concepto complejo como el clima laboral; es conveniente aclarar que éstas son el inicio de procesos cognitivos y las creencias resultan de la interpretación y la organización de las percepciones guiadas por pautas dictadas por otros factores, que configuran las explicaciones de las relaciones entre objetos psicológicos, sus propiedades e ideas y las reacciones emocionales generadas por las experiencias y vivencias de los trabajadores en la organización.⁵

Especial importancia tiene el grado de consenso en el personal de la organización en relación al clima laboral ya que, desde sus inicios se planteaba la existencia de diferentes climas laborales debido a las condiciones particulares que caracterizaban a cada área funcional. Así Rousseau ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima laboral: el psicológico, el agregado, el colectivo y el organizacional. Además afirma que las organizaciones limitan a los trabajadores mediante reglas, políticas, prácticas de rutina, instrucciones, asignación de sus funciones y responsabilidades, con presupuestos, planes y programas así como con otros tipos de prohibiciones que puedan crear en el ambiente de trabajo, un clima laboral prohibitivo, que coarta la libertad de acción del personal y crea un ambiente de frustración, recelo, apatía y conflictos.⁵

El liderazgo es de vital importancia y determinante para el buen funcionamiento y desempeño de la empresa u organización. Es importante reconocer que el liderazgo conlleva al logro de los objetivos empresariales y personales, que van de la mano y que ayudan a su crecimiento interno y externo.



Chiavenatto describe al liderazgo como la influencia interpersonal, ejercida en una situación y que a través del proceso de comunicación humana dirige a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.⁶

Jhon Maxwell propone cinco niveles de liderazgo individual: posición, permiso, producción, desarrollo de las personas y cumbre. Este modelo va incrementando su complejidad a medida que el líder crece en dos aspectos, en primer lugar, como persona, en cuanto a sus resultados y reconocimiento; y en segundo lugar, en relación con su equipo de trabajo, a partir del desarrollo, el desempeño y el empoderamiento de sus integrantes.⁷ En el trabajo de Munitis García y Brunengo "Percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intermedios pediátricos del hospital Néstor Kirchner El Cruce ¿Somos distintos los pediatras?" más del cincuenta por ciento del personal encuestado percibía positivamente el estilo de liderazgo presente y expresó que éste contribuía al logro de sus expectativas laborales.⁸

Los estudios de clima laboral permiten recabar información sobre las percepciones que en un momento dado tienen los trabajadores con relación a ciertos factores de la organización que a su vez influyen en su desempeño. Por ser un tema novedoso, pocos autores en Argentina han buscado en los últimos años conocer las percepciones que tienen los trabajadores de salud sobre el clima laboral; temática en la que se ha avanzado en otros países. Por ejemplo Adolfo Romero Ruiz e Ignacio Banderas López indagaron sobre el clima laboral en las enfermeras del hospital Virgen de la Victoria, Málaga con el objetivo de conocer el clima laboral de la institución, detectar problemas y planificar las estrategias para solucionarlos. Se procesaron 145 respuestas sobre una muestra aleatoria y representativa. Las variables analizadas fueron aspectos relacionados con el supervisor, satisfacción laboral, tensión laboral, presión laboral, relaciones profesionales, competencia profesional y carrera profesional. Los resultados reflejaron en forma parcial cada una de las dimensiones abordadas concluyendo en líneas generales un alto grado de percepción positiva sobre el clima laboral, proyectando a futuro desarrollar un análisis comparativo entre enfermeros, auxiliares y técnicos.⁹

Un clima laboral sano requiere de la combinación de factores como las características de la estructura organizativa, el estilo de liderazgo, la cultura de la empresa, los niveles de participación en la toma de decisiones, la naturaleza y alcance de la comunicación, la fuerza de los vínculos que integran a los trabajadores entre sí, la redistribución recibida, la satisfacción, las oportunidades de desarrollo profesional y ocupacional, las expectativas, intereses y otros factores de personalidad.

Indagar en las condiciones que forman parte del clima laboral de las instituciones públicas, permitiría detectar problemas si los hubiere y planificar estrategias organizativas para solucionarlas. Por lo tanto este trabajo tiene como objetivo describir las percepciones sobre el clima laboral que tienen los profesionales de enfermería en instituciones hospitalarias públicas de Corrientes Capital, periodo Agosto a Octubre de 2018.

MATERIAL Y MÉTODOS

Este fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado en tres instituciones hospitalarias públicas de Corrientes Capital: hospital Pediátrico "Juan Pablo II", hospital "José Ramón Vidal", hospital Escuela General "J. San Martín". La población fueron los profesionales de enfermería de cuyo total se extrajo una muestra considerando a cada institución como conglomerado. El criterio de inclusión fue ser de planta permanente y no estar haciendo uso de licencias. De un total de 145 profesionales de enfermería se calculó un tamaño muestral de 123 unidades de análisis.



El instrumento de recolección de datos incluyó las variables sexo, edad, nivel de formación académica, antigüedad laboral, principal área de trabajo, turno laboral, principal función desempeñada, valoración de las condiciones del entorno laboral, comunicación entre pares y con otros miembros de la institución, responsabilidad asumida sobre las exigencias laborales, confianza en la información impartida por superiores, directivos y/o autoridades, capacidad de innovación dentro del contexto laboral, participación en la toma de decisiones, valoración sobre el personal de conducción, de las habilidades comunicativas entre compañeros de trabajo y de las expectativas laborales en relación al clima laboral.

Para la recolección de información se contó con las autorizaciones de cada institución y con el aval del Comité de Bioética en Ciencias de la Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste Resolución N° 23/8.

De la población establecida se determinó una muestra significativa, cuyas unidades de análisis fueron expuestas voluntariamente a completar un cuestionario anónimo. Los resultados obtenidos se examinaron en forma descriptiva con el fin de organizar, sintetizar, ver sus características más relevantes y presentar la información mediante gráficos de sencilla interpretación.

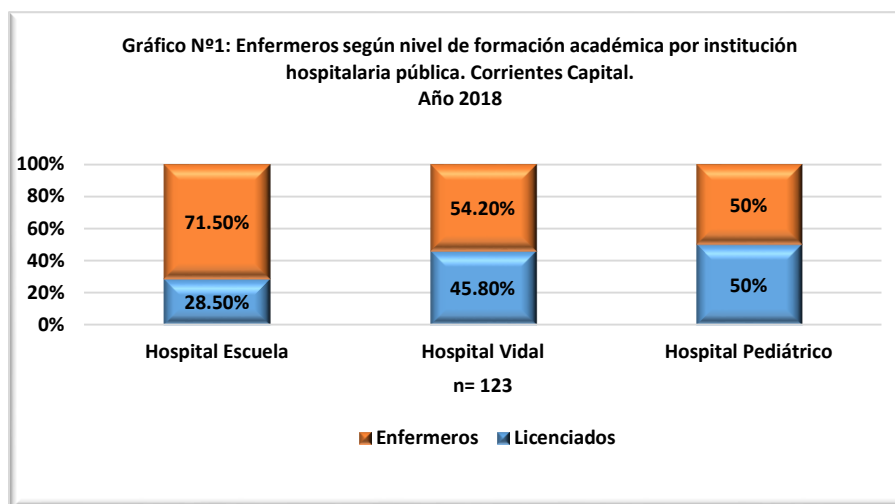
RESULTADOS

El instrumento de recolección de datos sobre clima laboral se aplicó en los tres hospitales públicos seleccionados de la ciudad de Corrientes entre Agosto y Octubre de 2018. La muestra se conformó por 123 unidades de análisis extraídas de la población total de 145. Para el hospital Escuela el tamaño muestral fue de 35, para el hospital Vidal 48 y para el hospital Pediátrico 40.

La relación porcentual según sexo de los encuestados en las tres instituciones, siendo en el hospital Escuela el 74,3 % (26) femenino y 25,7 % (9) masculino, en el hospital Vidal 72,9 % (35) femenino y 27,1 % (13) masculino y en el hospital Pediátrico 82,5 % (33) femenino y 17,5 % (7) masculino.

Para una mejor visualización de la variable edad se procedió a agrupar a los entrevistados en cuatro categorías etarios, de 25 a 35 años, de 36 a 45 años, de 46 a 55 años, y de 56 en adelante. En el hospital Escuela el promedio de edad fue 40 años, en el hospital Vidal 52 años y en el hospital Pediátrico 46 años. Según grupos etarios en el hospital Escuela 20 % (7) estaba entre 25 a 35 años, 42,9 % (15) entre 36 a 45 años, 20% (7) entre 46 a 55 años y 17,1 % (6) eran mayores de 56 años. En el hospital Vidal el 6,2 % (3) tenía entre 25 a 35 años, 31,2 % (15) 36 a 45 años, 33,3 % (16) 46 a 55 años y un 29,3 % (14) más de 56 años. Y en el hospital Pediátrico 10 % (4) tenía de 25 a 35 años, 25 % (10) de 36 a 45 años, 52,5 % (21) de 46 a 55 años y un 12,5 % (5) más de 56 años.

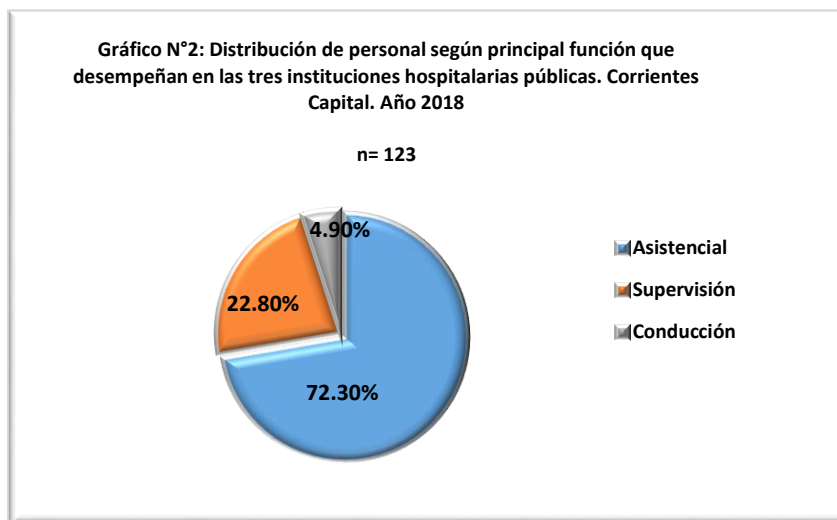
De los 123 encuestados 52 eran licenciados y 71 enfermeros. Al caracterizar esto por institución se observó que en el hospital Escuela el 71,5 % (25) eran enfermeros respecto al 28,5 % (10) de licenciados. En el hospital Vidal el 54,2 % (26) eran enfermeros y el 45,8 % (22) licenciados. Mientras que en el hospital Pediátrico se constató un resultado similar del 50 % (20-20) para ambos grupos. Ver Gráfico N° 1



Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Con respecto a la antigüedad laboral, se definieron cuatro grupos para ilustrar mejor los datos obtenidos: menor a 10 años, de 11 a 20 años, de 21 a 30 años y más de 31 años. En el hospital Escuela predominó la antigüedad laboral de 11 a 20 años con el 51,4 % (18). En el hospital Vidal y el hospital Pediátrico la antigüedad laboral predominante fue la de 21 a 30 años, siendo del 41,6 % (20) en el primero y 62,5 % (25) en el segundo. En las tres instituciones el porcentaje más bajo se presentó en el grupo etario de más de 31 años, siendo en el hospital Escuela solo 1,9 % (2), en el hospital Vidal 5,9 % (3) y en el hospital Pediátrico 2,5 % (1).

En cuanto a la función principal que desempeñaba cada entrevistado en las tres instituciones se observó predominio de la asistencia directa a pacientes con el 72,3 % (89), en la función de supervisión un 22,8 % (28) y en conducción 4,9 % (6). Ver Gráfico N° 2



Fuente: Encuesta de elaboración propia.



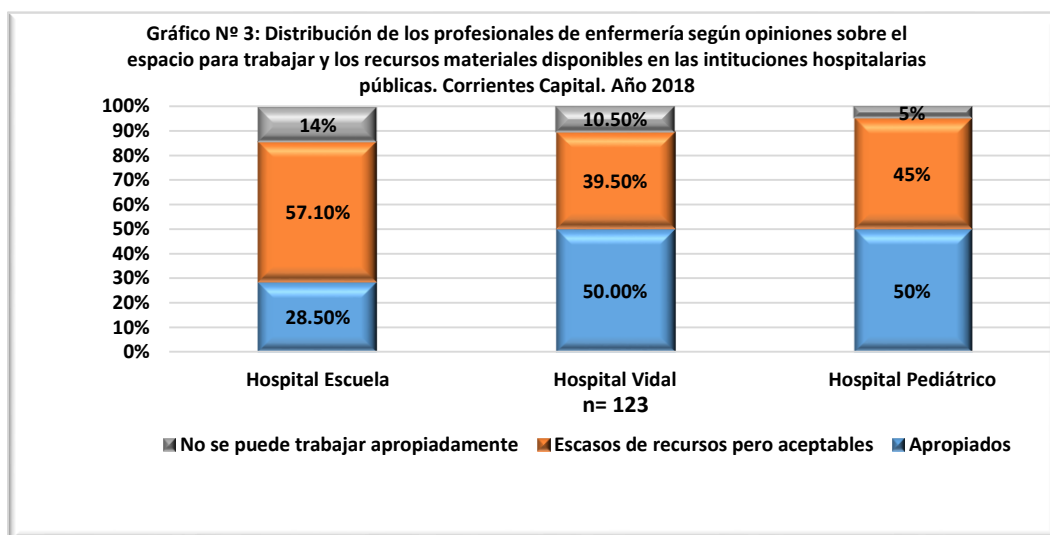
La distribución horaria de la jornada de trabajo de los encuestados mostró que el 48,7% (60) pertenecía al turno mañana, que por cuestiones organizativas concentra el mayor número de profesionales en las tres instituciones. Al turno tarde pertenecía el 30,1% (37) y al turno noche el 21,2 % (26).

Con respecto a las responsabilidades asumidas sobre las exigencias laborales, en el hospital Escuela un 57,2 % (20) reveló que era compartida equitativamente entre todos, 40% (14) se consideraba sobrepasado de responsabilidades y 3% (1) afirmó que eran pocas las exigencias. En el hospital Vidal el 65 % (31) consideraba que era compartida entre todos, 29 % (14) se sentía sobrepasado de responsabilidades y 6 % (3) pensaba que las exigencias eran pocas. En el hospital Pediátrico el 62,5 % (25) consideraba compartidas equitativamente las responsabilidades, 35 % (14) pensaba que estaba sobrepasado de responsabilidades y el 2,5 % (1) dijo tener pocas exigencias.

Las consideraciones respecto al espacio en el que trabajaban y los recursos materiales disponibles mostraron resultados variables en cada una de las instituciones. En el hospital Escuela el 57,1 % (25) consideró que el espacio para trabajar y los recursos materiales eran escasos pero aceptables. El 28,5 % (10) los consideró como apropiados y el 14% (5) contestó que no se podía trabajar adecuadamente.

En el hospital Vidal el 50 % (24) el personal entrevistado valoraba que el espacio para trabajar y los recursos materiales eran apropiados; para el 39,5 % (19) tanto los espacios como los recursos materiales eran escasos pero aceptables, mientras que el 10,5 % (5) refirió que no se podía trabajar adecuadamente.

En el hospital Pediátrico el 50% (20) opinaba que tanto espacios como recursos eran apropiados; el 45 % (18) los consideraba escasos pero aceptables y para el 5 % (2) no se podía trabajar adecuadamente. Ver Gráfico N° 3

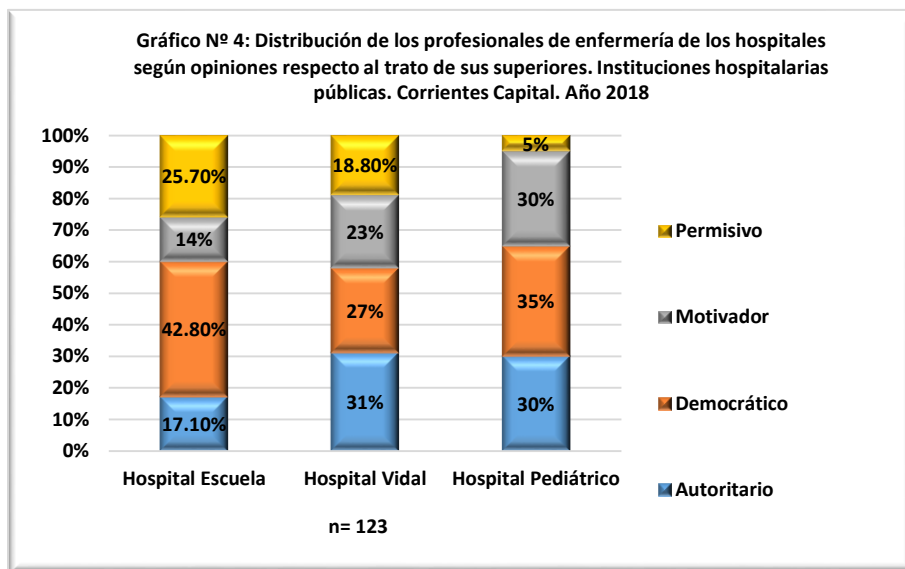


Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Sobre el personal de conducción y el trato de los mismos en el hospital Escuela prevaleció la opinión sobre un estilo de liderazgo democrático en el 42,8% (15), el 14% (5) lo consideró motivador, el 25,7% (9) permisivo y el 17,1% (6) autoritario.



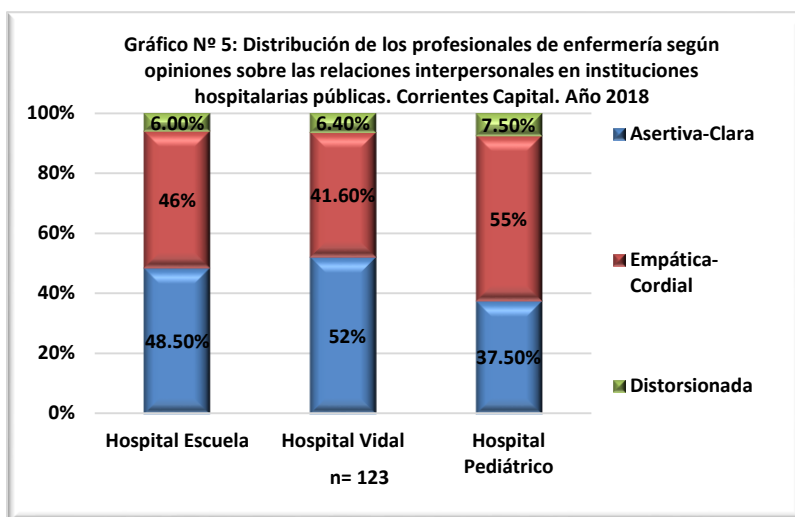
En el hospital Vidal opinaron que era democrático el 27% (13), autoritario el 31% (15), motivador el 23% (11) y permisivo el 18,8 % (9). En el hospital Pediátrico el 35% (14) lo consideró como democrático, el 30% (12) autoritario, el 30% (12) como motivador y solo el 5% (2) como permisivo. Ver Gráfico N°4



Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Con respecto a la valoración de la confianza en la información impartida por superiores directos y/o autoridades en los encuestados, el 69 % (85) la refirió como de buena calidad; el 28 % (35) la encontraba poco confiable y para el 3% (3) era mala. Interrogados sobre la participación en la toma de decisiones, la mayoría de los entrevistados la consideró limitada en las tres instituciones, en el hospital Escuela 51,4% (18), en el Vidal 50% (24) y en el Pediátrico con el 52,5 % (21). Sin embargo, opinaron como fluida el 43% (15) en hospital Escuela, el 31,3 % (15) en el Vidal y del 22,5 % (10) en el Pediátrico. Hubo también algunas consideraciones respecto a que las participaciones eran nulas, en el hospital Escuela el 5,7 % (2), en el Vidal 18,7 % (9) y en el Pediátrico 22,5% (9).

Al analizar los resultados sobre las relaciones interpersonales por institución se observó un predominio de asertivas en el hospital Escuela con el 48,5 % (17), en hospital Vidal esto fue del 52 % (25) y hospital Pediátrico del 37,50 % (15). Otros encuestados opinaban que el estilo de comunicación era empático y cordial; en el hospital Escuela el 45,7 % (16), en hospital Vidal el 41,6 % (20) y en hospital Pediátrico el 55 % (22). Sin embargo, también había quienes la consideraban distorsionada con valores porcentuales similares en cada institución; en hospital Escuela el 6 % (2), en hospital Vidal el 6,4 % (3) y en hospital Pediátrico el 7,5 % (3). Ver Gráfico N° 5

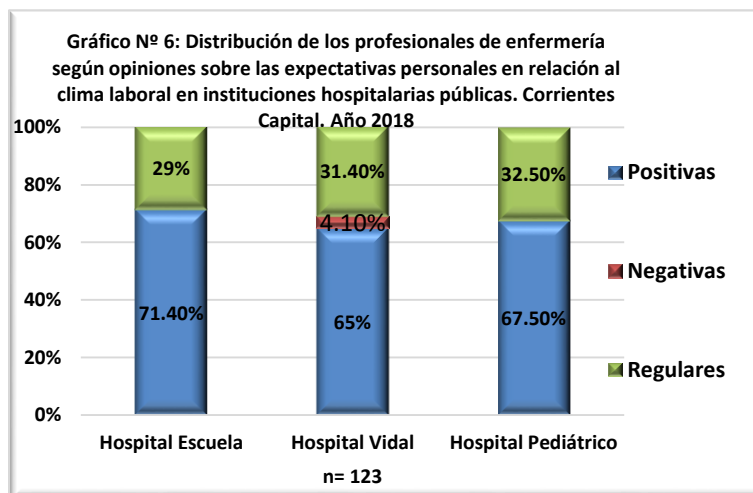


Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Sobre el personal de conducción y el trato de los mismos en el hospital Escuela prevaleció la opinión sobre un estilo de liderazgo democrático en el 42,8% (15), el 14% (5) lo consideró motivador, el 25,7% (9) permisivo y el 17,1% (6) autoritario. En el hospital Vidal fue considerado democrático por el 27 % (13), autoritario por el 31% (15), motivador por el 23% (11) y permisivo por el 18,8 % (9). Y en el hospital Pediátrico el 35 % (14) lo consideró como democrático, el 30 % (12) autoritario, el 30 % (12) como motivador y solo el 5 % (2) como permisivo.

En relación a la comunicación entre compañeros y otros miembros de la institución en el hospital Escuela el 85,7% (30) la refería como cordial, el 2,8 % (1) hostil o mala y el 11,3 % (4) indiferente. En el hospital Vidal para el 94% (45) era cordial y para el 6% (3) indiferente, no hubo opiniones sobre hostilidad. En el hospital pediátrico el 77,5 % (31) refería cordialidad, el 20 % (8) indiferencia y el 2,5 % (1) hostilidad.

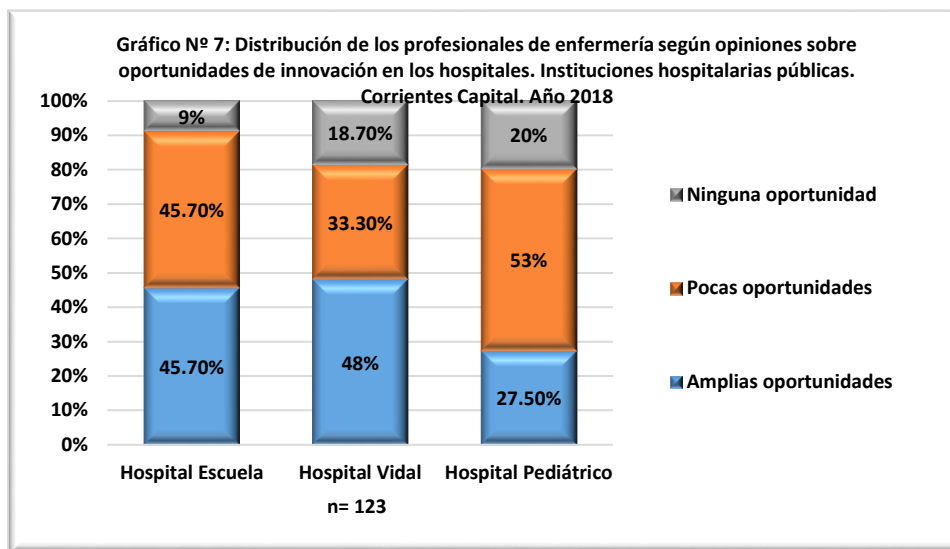
Al describir las expectativas personales sobre el clima laboral, en el hospital Escuela el 71,4 % (25) de los entrevistados las refirió como positivas, en el hospital Vidal el 65% (31), y en el hospital Pediátrico el 67,5% (27). En los hospitales Escuela y Pediátrico no se detectaron opiniones negativas, solo en el hospital Vidal con un 4,1 % (2). Sin embargo en el hospital Escuela la consideraron regular el 29 % (10), en el hospital Vidal el 31,4 % (15) y en el hospital Pediátrico el 32,5 % (13). Ver Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta de elaboración propia.



Respecto a la capacidad de innovación dentro del contexto laboral en el hospital Escuela el 45,7% (16) refirió tener amplias oportunidades, el 45,7% (16) pocas y el 9 % (3) ninguna oportunidad. Datos similares se observaron en el hospital Vidal donde el 48% (23) refería tener amplias oportunidades de realizar cambios, el 33,30% (16) pocas y el 18,7% (9) ninguna oportunidad. Sin embargo, en el hospital Pediátrico sólo el 27,5% (11) refirió tener amplias oportunidades de innovar, el 52,5 % (21) opinaba que eran pocas y para el 20 % (8) ninguna. Ver Gráfico N°7



Fuente: Encuesta de elaboración propia

En cuanto a las opiniones sobre el clima laboral en el hospital Escuela el 71,4 % (25) las refirió como positivas, en el hospital Vidal el 65 % (31), y en el hospital Pediátrico el 67,5 % (27). En los hospitales Escuela y Pediátrico no se detectaron opiniones negativas, solo en el hospital Vidal con un 4,1 % (2). En el hospital Escuela la consideraron regular el 29 % (10), en el hospital Vidal el 31,4 % (15) y en el hospital Pediátrico el 32,5 % (13).

DISCUSIÓN

El abordaje cuantitativo y descriptivo de este trabajo permite observar que desde la percepción de los propios trabajadores hay diferentes puntos de vista, que adquieren relevancia por su carácter complejo y multidimensional, repercutiendo sobre los intereses institucionales y calidad de vida de los mismos.

La comunicación asertiva fue resaltada como determinante para generar un ámbito de entendimiento y coordinación de las actividades. Esta característica favorece la integración organizacional y la calidad de las relaciones entre compañeros. Coincidentemente con los estudios Samudio sobre el clima organizacional en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social de Paraguay, el 51.33 % percibía como amistosas las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería.⁸ Así también respecto al trato percibido en cuanto a la comunicación entre pares y con otros miembros de la institución, la cordialidad como respuesta tuvo resultados relevantes en los tres hospitales en más de tres tercios de los encuestados, lo cual representa un saludable trabajo, mayor integración grupal y solidaridad entre compañeros.



En lo referido a la valoración del personal jerárquico del cual dependen organizativamente el 34,9 % del total de encuestados lo percibió como democrático en sus decisiones y un 26,1 % como autoritario. El tema de liderazgo es vital en las organizaciones. Chiavenato menciona que el liderazgo es la influencia interpersonal, ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana en la consecución de uno o diversos objetivos específicos.⁶ Esto presenta una relación similar con el trabajo "Percepción del clima laboral en la unidad de cuidados intermedios pediátricos del hospital Néstor Kirchner El Cruce ¿Somos distintos los pediatras?" donde el 80 % de los encuestados coincidían en que su puesto de trabajo contribuía con su realización personal, hecho que estaba muy condicionado con el estilo de liderazgo percibido positivamente en más de un tercio de las preguntas contestadas. A pesar de ello aún estaban presentes estilos menos apropiados como el permisivo en un 11 %.⁹

Se registraron mínimos resultados negativos respecto a las condiciones de los espacios para trabajar y los recursos materiales disponibles; la mayoría de los encuestados tuvieron valoraciones positivas en este sentido.

En lo que se refiere a la capacidad de innovación dentro del contexto laboral se percibieron respuestas positivas en más de la mitad de los enfermeros, los cuales encontraban amplias oportunidades de desarrollo y participación respecto a las opiniones vertidas por los licenciados, sin embargo hubo algunos que manifestaron tener pocas oportunidades.

Las opiniones positivas en cuanto a las expectativas laborales fueron significativas en los tres hospitales respecto de las negativas que fueron casi nulas. En cuanto a las responsabilidades asumidas y exigencias laborales más del 50% de los encuestados en los tres hospitales las percibió como equitativas, lo cual representa un punto muy favorable.

Los resultados sobre la percepción del clima laboral en estos hospitales de Corrientes capital se muestran en general optimistas, ya que los factores que propician ambientes saludables son mayoritarios respecto a los no favorables, no obstante ello, estos presentan características posibles de ser modificadas para producir mejoras en aquellas condiciones que pueden comprometer un buen clima laboral. Coincidentemente con el trabajo de López Chanez y colaboradores que estudiaron entre 2010 y 2011 el clima laboral en instituciones de salud pública en el estado de Guanajuato México con la hipótesis principal de la existencia de diferentes percepciones entre el personal, con las variables clima laboral, género, antigüedad, turno, edad, nivel de estudios, número de empleados y ocupación en una de 193 trabajadores, las conclusiones no encontraron diferencias significativas desfavorables en la percepción del clima laboral sobre ninguno de los factores considerados en el presente estudio realizado con el personal de tres instituciones de salud pública.¹¹

La consigna relacionada con la gratificación y expectativas personales resulta positiva entre todos y determinante para la satisfacción laboral en consonancia con lo expresado por autores como Landy y Conte que sostienen que un clima laboral sano cuenta con las características de integración de objetivos organizacionales y personales, estructura flexible con una red de autoridad, control, comunicación y autonomía para cada uno de sus miembros, estilos de liderazgos que respondan a las condiciones de trabajo, confianza, consideración y apoyo mutuo entre los diferentes niveles de la organización, reconocimiento de los atributos, las necesidades y expectativas de los trabajadores, atención a la calidad de vida laboral, sentimientos de identidad y lealtad con la organización; y sistemas para la atención de conflictos orientados a la conciliación de intereses.¹²



CONCLUSIÓN

Con la presente investigación, se logró el objetivo de describir las percepciones sobre el clima laboral de los profesionales de enfermería en las instituciones hospitalarias públicas de Corrientes capital, con la finalidad de indagar en las particularidades del trabajo que realizan, los recursos materiales disponibles, los estilos de liderazgos y sus formas de relacionarse. También fue posible caracterizar los rasgos sociodemográficos que conforman el perfil del profesional de enfermería que se desempeñaba en esos hospitales.

Los resultados obtenidos mostraron escasas diferencias entre las tres instituciones hospitalarias públicas a pesar de que cada una de ellas adquiría características diversas relacionadas con la cultura organizacional, con la cantidad de servicios ofertados, la cantidad de personal e idiosincrasia propia de sus miembros.

Con respecto a la edad se concentraron en categorías definidas por grupos etarios a fin de determinar un promedio de edad relevante, obteniéndose valores similares en los tres hospitales. El promedio de edad fue de 45 años.

Con respecto al turno laboral no se halló como un factor determinante y/o influyente en las variables estudiadas, a pesar de que la mitad de enfermeros y licenciados se encontraba cumpliendo funciones en el turno mañana. Esto no fue concluyente para definir algunas percepciones. Ya que se obtuvieron respuestas muy diversas en el personal en los tres turnos.

En cuanto a los aspectos vinculados con la valoración sobre las condiciones del entorno laboral donde desarrollaban sus tareas habituales la mayoría de los entrevistados, en todas las áreas, encontraban al entorno físico como escaso pero operable ante las demandas. Esto hace pensar que a pesar de que coincidieron en general en que el ambiente físico no era el apropiado y que la calidad de la infraestructura edilicia no presentaba los medios más óptimos, sentían que aunque contaban con lo imprescindible, lograban un grado de operatividad aceptable.

Desde la dimensión de comunicación se encontraron algunos aspectos disfuncionales relacionados con la confiabilidad de la información o bien distorsiones en la transmisión de la misma, a pesar de que las relaciones interpersonales eran de carácter cordial y las vinculaciones de tipo asertivas. El estilo de liderazgo determinante para la conducción del personal, manejo de las diversidades, resolución de los problemas mediante las herramientas de la comunicación o negociación fueron concluyentes en los más favorables, como el democrático y motivador.

Respecto a las dimensiones de comunicación entre pares y otros miembros, las oportunidades de innovación y las relaciones interpersonales, los hallazgos orientan a concluir que las condiciones de trabajo influían positivamente en el compañerismo, cohesión, trabajo en equipo y satisfacción personal para la ejecución de sus tareas.

En definitiva, los resultados obtenidos orientan hacia aquellos determinantes del clima laboral que repercuten en el desempeño profesional, en las expectativas personales, en la productividad y calidad, claves para una atención de excelencia, marcando aspectos identificados como menos favorables y sobre los que se puede actuar para la mejora.



BIBLIOGRAFÍA

1. Forehand, G y B. Von Gilmer, "Environmental variations in studies of organizational behaviour", Psychological Bulletin, Pág. 62, 362-381. 1968.
2. Sánchez Encinas JL. Evaluación del clima laboral del personal de enfermería de las unidades de salud mental de un hospital. Enfermería Científica; 254-255:75-78. Mayo-junio 2003.
3. González Roma V, Peiro JM. Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. Revista de psicología social y aplicada; 52 (2-3):269-285. Año 1999.
4. Shein E. Organizaional Culture and Leadership, Jossey Bass, San Francisco. Año 1985.
5. Rousseau D M. The Construction of Climate in Organizational Research. International Review of Industrial and Organization Psychology. (pp.139-158). John Wiley & Sons. Oxford. Año 1988
6. Chiavenatto I. Comportamiento Organizacional, Mc Graw Hill, México Año 2009.
7. Maxwell J, C. Los cinco niveles de un líder. Nueva York, NY: Center Street Books. 2012
8. Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales de previsión social. Instituto de investigaciones en Ciencias de la Salud Asunción Paraguay. Vol., 11 (2). Pág. 41-54. Diciembre Año 2013.
9. Munitis García P, Brunengo A. Percepción de clima laboral en la unidad de cuidados intermedios pediátricos del hospital Néstor Kirchner El Cruce. ¿Somos distintos los pediatras? Revista del hospital El Cruce (20):18-28. ISSN: 2524-9932. Año 2017.
- 10- Ruíz Romero A, López Banderas I. Clima laboral de las enfermeras de un Hospital. Revista de Enfermería ISSM 1131-2335. Hospital Virgen de la Victoria. Málaga-España. Año 2010.
- 11- López Chanes F J, Guerrero Cacique A. Estudio del Clima laboral en instituciones de salud pública. "La administración y la responsabilidad social empresarial". Universidad Politécnica de Guanajuato México. Pág. 84-91. Año 2013.
- 12- Landy F, Conte J. Psicología Industrial; Introducción a la Psicología industrial y organizacional, Mc Graw Hill interamericana. México. Año 2005.

Datos de autor

Título

El clima laboral desde las percepciones del profesional de enfermería de instituciones hospitalarias públicas de Corrientes capital.

Autores:

Marina S. Cantero¹;

Gabriela E. Gómez²;

Elsa A. Portillo³;

Mónica Auchter⁴;

Néstor Benítez⁵;

Fernando Acevedo⁶.

1. Enfermera a cargo de la Dirección de Enfermería del Ministerio de Salud Pública de Corrientes. Córdoba 640. Corrientes Capital.
2. Enfermera Residente en Enfermería del adulto con orientación quirúrgica. Hospital José R. Vidal. Necochea 1050. Corrientes Capital.
3. Enfermera asistencial. Sanatorio Médicis. Av. 3 de Abril 663. Corrientes Capital.
4. Profesora Titular de Metodología de la Investigación en Enfermería. Carrera de Licenciatura en Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Nacional del Nordeste. Mariano Moreno 1240. Corrientes Capital.
5. Equipo Técnico de la Dirección de Enfermería Ministerio de Salud Pública de Corrientes. Córdoba 640. Corrientes Capital.
6. Jefe de Trabajos Prácticos de Psicología y Enfermería en Salud Mental. Carrera de Licenciatura de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Nacional del Nordeste. Mariano Moreno 1240. Corrientes Capital.

*Autor responsable(marisol.e.f@hotmail.com)