



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

**FACTORES IMPORTANTES DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA: REVISIÓN
TEÓRICA**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:

Adriana LEÓN ALEJANDRO

Bajo la dirección de:

Diana ROJAS TORRES, PhD

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Samborondón - Ecuador
Junio de 2018

MDTH-P-2015-
2017-000

FACTORES IMPORTANTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA: REVISIÓN TEÓRICA

IMPORTANT FACTORS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PSYCHOSOCIAL RISK IN NURSING STAFF: THEORETICAL REVIEW.

Adriana LEÓN ALEJANDRO¹
Diana ROJAS-TORRES, PhD²

Resumen

El Clima Organizacional y los Riesgos Psicosociales, son determinantes al momento de medir el desempeño de cualquier profesional y están estrechamente relacionados con las condiciones laborales que brindan las organizaciones a sus colaboradores. Los profesionales de enfermería cumplen un rol muy importante en el sector de la salud y es muy pobre la atención que hoy en día se da a este grupo, quienes son más vulnerables a los riesgos psicosociales.

El objetivo de esta investigación es identificar y reflexionar acerca de los factores críticos en la medición de clima organizacional en el sector salud, y su relación con los riesgos psicosociales para enfermeras y enfermeros. Se ha realizado una revisión literaria por palabras claves como “clima organizacional” y “riesgo psicosocial” en varias bases de datos, como: ScienceDirect y buscadores especializados como Google Scholar, Pubmed, Proquest nursin & allied health source, entre otras.

Se llega a la conclusión que propiciar un ambiente saludable y mantener los riesgos psicosociales controlados evitará que el personal tenga enfermedades laborales, habrá menos rotación y la imagen organizacional mejorará, logrando con esto personal con buen desempeño.

Palabras clave:

Clima organizacional, cambio organizacional, satisfacción laboral, enfermería, riesgo psicosocial.

Abstract

The Organizational climate and psychosocial risks, are determinants at the time of measure performance of any professional and are closely related with labor conditions that are provided by organizations to their collaborators. The nursing professionals play a role very important in the health sector and the attention given to this group at this day is very poor, who are most vulnerable to psychosocial risks.

The purpose of this investigation is identify and reflect about critical factors in measurement of organizational climate in health sector, and its relation with psychosocial risks for nurses. A literary review has been made about key words like “organizational climate”, and “psychosocial risks” in several databases, like: ScienceDirect and specialized search engines like Google Scholar, Pubmed, Proquest nursin & allied health source, among other.

It is concluded that promoting a healthy environment and keep psychosocial risks controlled, will prevent staff from havin occupational diseases, ther will be less turnover and the organizational image will improve, achieving with this a better performance.

Key words

Organizational climate, organizational change, work satisfaction, nursing, psychosocial risks.

¹ Ing. En Ciencias Empresariales concentración Administración RRHH, estudiante de Maestría en Dirección de Talento Humano UEES – Ecuador. e-mail aeleon@uees.edu.ec

² PhD en Administración de Empresas, Scuola Superiore Sant'Anna – Pisa. Italia. E-mail dcrojast@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un constructo que se mide en cualquier tipo de organización con el fin de identificar la percepción de los trabajadores respecto a su ambiente de trabajo (Chiavenato, 1990).

El clima organizacional en el sector salud tiene particularidades que lo diferencia del resto del sector laboral, ya que las clínicas y hospitales son ambientes hostiles, tanto para los pacientes, como para los trabajadores que requieren más de 8 horas de trabajo por día y se encuentran con una carga emocional alta. Por lo tanto, la eficiencia en el servicio y en la satisfacción del paciente depende en gran medida del desempeño de sus empleados, que se sustenta en su conocimiento estructural, competencia social y motivación personal, así lo manifiestan Zigan, Macfarlane & Desombre (2007).

Desde esta perspectiva, este artículo está enfocado en el personal de enfermería, quienes siempre están velando por el bienestar de terceros, muchas veces afectando su salud, no solo física sino mental y cognitiva (Paredes & Sanabria-Ferrand, 2008).

El personal de enfermería de cualquier centro de salud, sea privado o público, es muy importante para la comunidad; y, el asegurar un clima organizacional óptimo, impacta la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los pacientes (Malvarez & Castrillon-Agudelo, 2006).

El objetivo de esta investigación es entonces, identificar y reflexionar acerca de los factores críticos, en la medición de clima organizacional en el sector salud y su relación con los riesgos psicosociales para enfermeras y enfermeros.

A lo largo de este documento se discutirán los factores que se miden en el clima organizacional en el sector salud; se analizará el impacto negativo del clima

organizacional para el personal de enfermería y se discutirá su relación con el riesgo psicosocial.

Finalmente se realizarán unas recomendaciones para los gerentes que laboren en el sector salud, teniendo en cuenta la teoría que sustentan estudios empíricos al respecto.

El presente documento cuenta con revisión literaria de clima organizacional y riesgo psicosocial, la metodología aplicada (revisión de conceptos y las diversas posturas de los mismos), discusión de la problemática, conclusiones, limitaciones, recomendaciones y bibliografía.

REVISION DE LITERATURA

Clima Organizacional

El talento humano es el activo intangible más importante para la organización, que se constituye como una ventaja y permite diferenciar a las organizaciones dentro de una sociedad (Schein, 1990).

Las teorías en recursos humanos destacan la importancia de motivar a los empleados en el lugar de trabajo, y sugieren que los empleados satisfechos son más productivos y eficientes (Maslow, 1943). Esta teoría que proviene desde la psicología fue el primer intento por conceptualizar las teorías del clima organizacional.

La teoría del clima organizacional es ampliamente estudiada en la psicología industrial y organizacional. Koffka (1935) estudió el "entorno de comportamiento", Murray (1938) analizó los problemas de personalidad en el nivel de profundidad y concreción, que por lo general sólo se encuentran en la obra del psiquiatra o psicoanalista. Letwin et al. (1939), analizaron la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional. Sin embargo, al principio, la definición conceptual de clima

organizacional y técnicas de medición era inconsistente.

El término 'clima organizacional' comenzó a aparecer en la literatura de gestión con el estudio de dos años realizado por Argyris en el año 1958 sobre "Algunos problemas en la conceptualización de los climas organizacionales: Un estudio de caso de un banco", este estudio afirmó que la organización se compone de elementos que representan muchos niveles diferentes de análisis; el clima (o estado homeostático) y liderazgo representan el nivel personalidad de análisis, las normas y los valores representan el nivel cultural, la satisfacción de los empleados o insatisfacción es la interacción de las variables de niveles múltiples y los grupos de estas variables tienen un comportamiento a saber organizacional (Argyris, 1958).

Forehand y Von Haller (1964) hicieron una revisión de literatura sobre clima organizacional hasta 1964 y encontraron variaciones en la conceptualización del clima organizacional. Los investigadores encontraron que el clima organizacional tiene diferentes significados dependiendo el área de conocimiento y la escuela que lo definía; como conclusión encontraron que el clima organizacional se refiere al conjunto de características que describen a la organización cada año y que (a) distinguen a la organización de otras organizaciones, (b) es relativamente perdurable en el tiempo, y (c) influye en el comportamiento de las personas en la organización.

En 1968 Tagiuri definió el clima organizacional como la calidad del ambiente interno de la organización que: (a) es experimentado por los miembros de la organización, (b) influye en su comportamiento y (c) puede describirse en términos de los valores de un conjunto particular de características (o atributos) de la organización (Tagiuri, Litwin, & Barnes, 1968).

Pritchard y Karasiek (1973) exploraron la validez de una medida de construcción de clima organizacional y presentaron datos sobre la relación entre clima, desempeño

laboral y satisfacción. Concluyeron que la satisfacción estaba relacionada positivamente con las percepciones de clima y satisfacción laboral. Sin embargo, Guion (1973) concluyó que el clima organizacional representaba un concepto difuso y reforzó la idea de que la medición del clima a menudo usaba las mismas herramientas y técnicas que la satisfacción laboral.

James y Jones (1974) publicaron sus trabajos sobre el "Clima organizacional: Una revisión de la teoría y la investigación", donde definieron al clima organizacional como un constructo, que se refería a la manera en la cual los miembros de la organización se relacionaban en su ambiente de trabajo y el impacto de su bienestar psicológico individual. Los autores recomendaron que el clima organizacional fuera visto como un atributo individual (clima psicológico).

Schneider (1975) propuso un ensayo sobre el clima organizacional; en el que discutió acerca de la creación de diferentes tipos de clima organizacional en una misma institución, debido a la particularidad entre la evaluación de la unidad de análisis y a las dimensiones valoradas de manera grupal. Una conclusión importante en este trabajo fue la diferencia en la conceptualización de clima organizacional y la satisfacción laboral (Schneider, Organizational Climates: An essay, 1975).

En estudios previos Litwin y Stringer (1968) encontraron que diferentes tipos de clima podían influir directamente en los niveles de satisfacción laboral, y esto permitió a algunos autores sugerir que los dos conceptos eran los mismos.

Lawthom et al. (1995), después de revisar una serie de definiciones, llegaron a la conclusión que "aún no se ha encontrado una definición precisa y unitaria de clima organizacional, pero es posible distinguir el clima como concepto". Primero, se refirieron a las percepciones individuales, considerándolo más como descriptivo que evaluativo en su orientación y concluyendo que es lo que se siente al trabajar en una institución.

Después de encontrar por parte de los investigadores un consenso en la definición de clima organizacional es importante poder medirlo; siendo los cuestionarios los instrumentos que capturan la percepción de los trabajadores sobre la organización (Payne, Taking stock of corporate culture, 1991).

En la literatura hay una gran cantidad de instrumentos propuestos para medir el clima organizacional, algunos autores identifican diferentes dimensiones como el liderazgo psicológico (Glick, 1985); actitudes gerenciales (Payne & Mansfield, 1978); comunicación (Drexler, 1977); motivación (Schneider, 1980), equidad (James, 1982); (Joyce & Slocum, 1979).

Algunos autores han sugerido que el clima organizacional se asocia con resultados importantes en varios niveles (individual, grupal y organizacional). Existe una correlación positiva entre el clima y las intenciones de rotación (Rentsch, 1990), la satisfacción laboral (Mathieu, Hofmann, & Farr, 1993), (James & Tetrick, 1986), (James & Jones, 1980); y la innovación (Patterson, y otros, 2005). Según Rentsch (1990).

James y Jones (1974) definieron el clima organizacional como atributos organizacionales, efectos principales o estímulos dentro de la organización. Como primer paso en la reconceptualización, se recomienda considerar el clima como un atributo organizacional. Cuando se considera como un atributo organizacional, el término clima organizacional parece apropiado.

Cuando se considera un atributo individual, se recomienda utilizar una nueva designación, como "clima psicológico". Schneider (1975) también resumió algunas ideas que sugieren que la investigación del clima se ha ocupado de una descripción de formas o estilos de comportamiento en las organizaciones.

En cuanto al clima organizacional en el sector de salud varios estudios soportan la relación entre clima organizacional y desempeño Appelbaum (1984); Clarke et al. (2002); Gershon et al. (2004); Jackson-Malik (2005); Mok y Au-Yeung, (2002); Sleutel

(2000); Stone et al. (2006); Wienand et al. (2007).

Entre los factores relacionados con el clima organizacional; la formación continua y la educación (Spath, 2002), el estilo de liderazgo, gestión de proyectos, reconocimiento del personal, tiempo dedicado y recursos para proyectos de mejora así como el compromiso y la lealtad del personal de atención médica hacia la organización, muestran fuertes asociaciones entre dimensiones seleccionadas como el liderazgo, la cooperación y la continuidad, por un lado, y la participación en el trabajo de la enfermera y el agotamiento, por el otro.

Adams y Bond (2003), informaron que la satisfacción laboral de las enfermeras se predijo por la cohesión y la organización del trabajo local. Clarke et al. (2002), en su estudio sobre los efectos del personal de enfermería y la organización encontró una alta probabilidad de lesiones por pinchazo de aguja cuando el clima organizacional es negativo. Stone et al. (2006), encontraron que las percepciones negativas del clima organizacional predice la intención de las enfermeras de abandonar su puesto de trabajo.

Cumbey y Alexander (1998), por ejemplo, encontraron que la estructura organizacional era un determinante crucial de la variabilidad en la predicción de la satisfacción laboral entre las enfermeras. Además, se han encontrado algunas diferencias importantes entre hospitales de enseñanza y comunitarios para diferentes grupos de enfermeras: las enfermeras que trabajan en hospitales de enseñanza han informado niveles más bajos de estrés y satisfacción laboral que sus colegas en los sitios de la comunidad (Hall, Doran, Sidani, & Pink, 2006).

El clima organizacional puede apoyar cambios institucionales hacia un modelo de organización más orientado al paciente, ya que el factor de calidad en el clima organizacional representa el compromiso colectivo para poner las necesidades del paciente en primer lugar, con independencia de otras presiones de trabajo (Shipton, Armstrong, West, & Dawson, 2008).

Tabla 1 Instrumentos para hacer medición de clima organizacional.

Dimensiones	IPAO	OSCI	ICO	OCM	C-CLIOU	Clima GCV	MDCO	BSC	NOCT	CFK
Toma de decisiones /autonomía/ responsabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X		
Claridad organizacional /estructura organizacional	X	X		X	X	X	X	X		
Liderazgo/ relaciones con jefes	X		X	X	X	X		X	X	
Interacción social/relaciones	X	X	X	X			X	X	X	
Motivación institucional			X			X		X	X	X
Sistema de recompensas e incentivos	X		X				X	X		
Apertura organizacional	X		X	X			X			
Supervisión		X	X	X	X					
Relación individuo-institución				X			X			X
Logística institucional/inducción				X					X	X
Equidad institucional			X							X
Autorreflexión		X		X						
Sensación de seguridad				X					X	
Conflictos			X						X	
Aspectos físicos			X				X			
Apertura/tolerancia				X					X	
Compartir información			X						X	
Centralización		X								
Comunicación									X	
Humor									X	
Rumores/hipocresía									X	
Control									X	
Valores y cultura									X	
Comportamiento individual										
Compromiso con la productividad			X							
Aplicación al trabajo			X							
Involucración en el cambio			X							
Compatibilización de intereses			X							
Innovación								X		
Relación aprendizaje apoyo										X

Tomado de: (Cardona & Zambrano, 2014)

Riesgo Psicosocial

El desarrollo y crecimiento de las empresas trae una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, así mismo, es el responsable de muchos efectos negativos y nocivos para el individuo. La relación que tiene el entorno laboral y la salud de cada trabajador es directamente proporcional. Las personas que trabajan en el área de enfermería están expuestas a horarios rotativos, turnos dobles, contacto directo con el paciente, y ven muy de cerca el lado emocional de terceros.

El riesgo psicosocial al que están expuestos durante sus jornadas tiene consecuencias que no son percibidas inmediatamente, pero que se van evidenciando en su desempeño y en el resultado de su trabajo.

Los factores psicosociales hacen referencia a los aspectos que están directamente relacionados con el entorno social y como esto tiene un impacto en la vida y en la salud de las personas, hay que tener claro que afecta en el trabajo al individuo y analizar la capacidad de afrontar dichas situaciones (Sanchez Perez, 2016).

La Organización Mundial de la Salud describe el término "salud" como el estado completo bienestar físico, mental y social.

El riesgo psicosocial en el área de enfermería tiene diferentes fuentes, efectos y consecuencias, pero siempre en la conclusión se podrá observar la clara interacción del individuo y su entorno (Abello Bolivar & Lozano Torres, 2013). El efecto del riesgo no solo va a caer sobre el individuo que lo está percibiendo, sino en su entorno laboral y en la calidad de atención y calidad de su desempeño.

Los factores de Riesgo Psicosocial en el ámbito laboral involucran la relación entre compañeros, apoyo de la jefatura, condiciones propias de la organización como las políticas, horarios, sueldos, ambiente, beneficios, entre otros, todo eso enmarca la calidad de vida que tienen los trabajadores en cada organización.

El departamento de Recursos Humanos cada vez está más inmerso en la salud de los colaboradores, ya sea por obligaciones legales o porque la alta gerencia lo determina, En el 2016 el 60% de directivos de diferentes organizaciones aseguran que la responsabilidad del departamento de Recursos Humanos es lograr que los resultados sean los planteados a inicio de cada año (Deloitte, 2017).

Sakura Consulting Group (2015) expone que el 30% de las causas de afecciones laborales es producido por estrés, monotonía y depresión, todos enmarcados en los riesgos psicosociales.

Cada vez es más palpable la afectación de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería. Este personal está expuesto al stress y a la tensión, generando conductas alteradas, provocando accidentes y poniendo en riesgo la integridad propia como la de terceros (Warren, 2001).

Los tipos de factores de Riesgo Psicosocial según (Abello Bolivar & Lozano Torres, 2013) son:

- Condiciones de realización de trabajo.
- Organización del trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Aspectos extra laborales.

Enfocándose en los profesionales de salud, el impacto de factores psicosociales al que están más vulnerables son:

Demandas Emocionales: tienen contacto directo y constante con pacientes enfermos, presencia sufrimiento del paciente como la carga emocional de los parientes y muchas veces tendrán que ver como los pacientes no superan la enfermedad, provocando tensión y en varios casos tristeza que puede llegar a la depresión.

Horarios: los enfermeros al momento de elegir la carrera saben que en el ámbito laboral les tocara cubrir horarios rotativos, nocturnos, fechas importantes para la familia, jornadas prolongadas, etc., causando una fricción entre su vida laboral y familiar.

Cultura Organizacional y funciones: deficiente comunicación con la jefatura, no tener claro cuáles son los objetivos organizacionales.

El no medir las consecuencias de los factores antes mencionados puede ser muy perjudicial para la organización, llevando a tener un personal estresado, con dificultad para atender a los pacientes y lo más preocupante que con el pasar del tiempo no se da solución a esos efectos, el factor se vuelve más fuerte y difícil de tratar.

Decidir evaluar los riesgos Psicosociales en las organizaciones es la acción preventiva más inteligente que pueden decidir los altos directivos.

Las personas que por su profesión se desenvuelven en el área de salud son más vulnerables a la afectación de los riesgos psicosociales. El mismo entorno laboral, las condiciones de trabajo, la interacción entre pares y pacientes hacen que estén más expuestos, el no saber manejar correctamente y a tiempo todos los factores mencionados pueden llegar a causar incluso deterioro en la salud de la persona.

Entonces se puede decir con toda seguridad que las condiciones de trabajo a la que están expuestos los profesionales sanitarios se convierten en condiciones de salud que pueden influir de manera positiva, desarrollando al individuo de manera profesional y personal o negativamente cuando representa obstáculos para poder lograr los objetivos de la organización (Ruiz, 1987).

La Organización Internacional del Trabajo (1986) indica que “Los factores psicosociales, se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones de trabajo por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo”.

Según el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (ROS 599: 19 DICIEMBRE 2011), en el artículo 12 acerca de los factores de riesgo indica: se

consideran factores de riesgo específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químicos, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) menciona a los riesgos psicosociales como las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, relaciones entre trabajadores y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Fernández (2012) aclara que la mala utilización de habilidades, el exceso de trabajo, poca presencia de autoridad, escalas salariales desiguales, problemas entre colaboradores, entre otros son factores psicosociales que están afectando los ambientes laborales.

Todos los factores psicosociales deben ser analizados e intervenidos a tiempo, así las organizaciones pueden prevenir muchas enfermedades laborales y consecuencias negativas. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick & Briner, 2000).

A diferencia de las mediciones de clima organizacional que están diferenciadas según el área que se vaya a medir, las de riesgo psicosocial son más generalizadas; y al momento de interpretar y dar los resultados, el evaluador se enfoca según el área que se esté analizando.

Es importante elegir un test adecuado y fiable, así mismo el evaluador debe estar capacitado para enfrentarse a varias situaciones complejas al momento de aplicar el test; manejar personal conflictivo, con discapacidad, saber las normas aplicativas de las pruebas y transmitir que evaluar al personal en esta área es una oportunidad para crecer junto a la organización (Moreno, 2013).

El CoPsoQ istas 21, Método F-Psico y el test DECORE, son de los más aplicados en la actualidad.

CoPsoQ istas 21: en una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo psicosocial, este test tiene adaptaciones en varios países. Evalúa principalmente la organización con que realizan la tarea los colaboradores de la organización (Gomez, 2008).

Método F-Psico: modelo planteado por Herzberg, recalca que la satisfacción laboral solo puede ser generada por factores intrínsecos, llamados también factores motivadores (Moreno Jimenez & Baez Leon, 2010).

DECORE: prueba que evalúa riesgos psicosociales de manera colectiva para intervenir en los cambios organizacionales, consta de 44 ítems distribuidos en 4 escalas (control, demandas cognitivas, apoyo organizacional y recompensas) (Luceno & Martin, 2008).

En Ecuador rige una norma donde toda empresa pública o privada, sin importar el giro de negocio que maneje, tenga un programa de riesgo psicosocial, donde la empresa tiene la obligación de medir ese riesgo y realizar planes de mejoramiento en caso de que lo requieran.

Revisión del marco legal sobre los riesgos psicosociales:

- Constitución de la República, artículo 326, numeral 5 "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar."
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584 del Acuerdo de Cartagena, Registro Oficial, suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, Artículo 11, k).
- Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud

física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

- Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, Registro Oficial No. 16 de 16 de junio 2017, Artículo 9 "En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral."

La OMS (2013) informa que para crear un entorno de trabajo saludable una empresa debe tener en cuenta las "vías o planos de influencia" en los que puede actuar y el "procedimiento" más eficaz que pueden utilizar los empleadores y los trabajadores para adoptar medidas.

METODOLOGIA

Este trabajo esta soportado por una investigación de tipo cualitativo exploratorio, partiendo de un contexto teórico comprendido por los aportes de diversos autores en la conceptualización de clima organizacional y riesgo psicosocial.

Se realizó una búsqueda de literatura por palabras clave como "clima organizacional" y "riesgo psicosocial", para luego iniciar a mayor profundidad una revisión de literatura. Los artículos de investigación se consultaron en bases de datos indexadas como ScienceDirect y buscadores especializados como Google Scholar, Pubmed, Proquest nursin & allied health source, Redalyc, Dialnet, Scielo. Soportados por un análisis referencial realizado en Scopus.

Los criterios de búsqueda más relevantes fueron el número de citas y un contenido preciso en el campo de estudio seleccionado.

El proceso de descarte en la revisión de literatura, se justificó en relación al aporte del documento con el problema de investigación, junto con la relevancia del contenido y la robustez bibliográfica.

Se aplicaron técnicas de análisis en la investigación dirigidas a determinar un recuento histórico bibliográfico del tema, donde se identificaron conceptos y diversas posturas en relación a los conceptos de clima organizacional y riesgo psicosocial.

Este artículo se enfocó en hacer un análisis exhaustivo de la literatura para comprender la evolución de dichos conceptos en el sector de salud.

DISCUSION

El personal de enfermería en cualquier centro de salud es el área encargada de dar el valor agregado a este tipo de organizaciones. El servicio y la calidad humana con la que estén dispuestos a atender a los pacientes hacen la diferencia. Los directivos deben entender la importancia que tiene poder prevenir situaciones que generen un ambiente de trabajo inadecuado.

Cuidar de la salud física, mental, psicológica y emocional de los trabajadores del sector de la salud, en especial de los que laboran en el área de enfermería, generará aspectos positivos tanto en el desempeño de los trabajadores como en el ambiente general de trabajo. La calidad de vida laboral que ofrecen debe ser medida con cierta regularidad, y actuar de manera inmediata cuando se detectan factores que pueden causar riesgo al trabajador o a la organización.

El verdadero reto de las organizaciones hoy en día es estar en la capacidad de ofrecer un buen ambiente de trabajo, proveer seguridad física y psicológica (Vevoda, et al., 2016). Lograr un buen clima organizacional es determinante para contar con un equipo de trabajo que se sienta comprometido con la organización, y tenga la predisposición de

alcanzar las metas establecidas. Como lo menciona Grol, et al. (1985) es muy difícil llegar a satisfacer las expectativas del cliente externo sin antes satisfacer las del cliente interno.

“Los factores de orden psicológico, son los que más influyen en los procesos de las instituciones Hospitalarias, ya que este aspecto afecta a la percepción mentales del entorno el trabajador” (Patarroyo Sierra, 2012).

A lo largo de esta revisión literaria sobre clima organizacional y riesgos psicosociales en el área de enfermería se encontraron diversos estudios, donde se mencionan repetidamente, palabras claves para determinar esos factores psicosociales que afectan directamente al clima organizacional.

El ambiente laboral en el área de enfermería debe facilitar el desempeño de estos profesionales, quienes tienen a cargo el cuidado de otras personas. Cardona (2011) menciona que tener un programa de recompensas (planes de carrera, premios, programas de reconocimiento) logra atraer y retener a los profesionales. Si bien es cierto esto ayuda a atraer no necesariamente los retiene en una organización que no tenga un ambiente laboral bueno. Realizar las mediciones necesarias y encontrar la causa de que está generando un riesgo es lo ideal para la organización.

La satisfacción laboral es directamente proporcional al ambiente laboral que perciben los trabajadores, los factores que son de más importancia para el trabajador son: condiciones de trabajo (puesto físico y clima), cooperación entre pares, apoyo de la jefatura. Esto también se puede apreciar en la revisión teórica de Contreras et al. (2015).

El área de Recursos Humanos debe trabajar junto a los directivos para mejorar la calidad de vida laboral y crear políticas que respalden lo antes expuesto, de mismo modo revisar las funciones de los cargos y confirmar que no haya sobrecarga o mala distribución entre pares.

CONCLUSIONES

Aún queda mucho por estudiar y hacer sobre estrategias para lograr un mejor clima laboral en las organizaciones. Por un lado, a pesar de que las políticas sociales y leyes están presentes, falta concientizar sobre la importancia e impacto que tienen los factores psicosociales y el clima organizacional en el rendimiento del personal. Por otro lado, aunque los directivos consideran importante el rendimiento laboral, sobre todo en las empresas de servicio primario como lo son las de la salud, este personal es vulnerable a sufrir bajas con respecto a la salud laboral, haciendo que disminuya la calidad de soporte y atención que deberían ofrecer.

En ocasiones, el área de enfermería y el personal que se desempeña en esta área, no es considerado por los directivos como un pilar fundamental en los centros de Salud, si bien es cierto que hay muchas leyes que respaldan la salud laboral, clima organizacional, riesgos en el trabajo, éstas no son tomadas con la seriedad que deberían. Los directivos de la parte técnica (médica) de los hospitales deberían medir periódicamente el ambiente de sus colaboradores y actuar a la brevedad posible, soportándose en alta gama de elementos de medición que a la fecha existen.

El propiciar un ambiente saludable y mantener los riesgos psicosociales controlados evitará que el personal tenga enfermedades laborales, habrá menos rotación y ayudará a que la imagen organizacional mejore.

Contar con jefaturas comprometidas con su personal mejoraría considerablemente el rendimiento y la satisfacción del personal de enfermería. El liderazgo que tengan estas jefaturas será determinante para el desarrollo profesional, si es percibido por los colaboradores de manera positiva, y

mejorará el clima organizacional, generando un ambiente de confianza, respeto, y compromiso con la organización.

El tema de proteger en todos los sentidos al trabajador coge cada vez más importancia. En la actualidad, incluso por disposición legal, se realizan programas varios para asegurarse de que la integridad y salud laboral del individuo no se vea amenazada. Con lo antes expuesto, se quiere hacer notar que el estudio de clima organizacional y de los riesgos psicosociales no solo es un beneficio para los colaboradores, lo es también para la organización.

LIMITACIONES

Inicialmente se consideró desarrollar el tema en un área específica de enfermería, la búsqueda de información no tuvo éxito, considerando que se quería dar un enfoque específico, se tomó la decisión de abordar todas las áreas del departamento de enfermería.

Localmente no hay registros o estudios significativos sobre el clima laboral y la incidencia del mismo en el desempeño de los enfermeros. En Ecuador es muy poca la importancia que se le da a este sector, sin embargo, estudios realizados en Colombia y Estados Unidos fueron de gran apoyo para la realización de este documento.

RECOMENDACIONES

Reconocer que el personal de enfermería es tan valioso como lo es el equipo médico de las organizaciones de las entidades sanitarias es primordial.

Aumentar la percepción de apoyo por parte de la jefatura con los colaboradores, implementado grupos de trabajo donde la comunicación será lo principal para poder conocer temas que molesten al personal y al desempeño en sus labores.

Crear políticas organizacionales que respalden el estudio de clima organizacional con una frecuencia determinada y plan de acción a seguir según los resultados, así

mismo identificar y analizar factores psicosociales que puedan afectar de manera negativa en los centros de salud y cumplir los programas de prevención de riesgo psicosocial.

Promover la salud laboral, mejorará la calidad de vida que este tipo de organizaciones ofrece a su personal, logrando que se sientan satisfechos y que el desempeño sea el esperado.

Bibliografía

- Abello Bolivar, A., & Lozano Torres, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo Psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral*. Bogota.
- Adams, A., & Bond, S. (2003). *Staffing in acute hospital wards: part 1. The relationship between number of nurses and ward organizational environment*. *Journal of nursing management*, 11(5), 287-292.
- Appelbaum, S. H. (1984). The organizational climate audit or how healthy is your hospital? *Hospital & Health services administration*, 51.
- Argyris, C. (1958). Some problems in conceptualizing organizational climate: A case study of a Bank. *Administrative Science Quarterly*, 501 - 520.
- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de Clima Organizacional. *Estudios Gerenciales*, 184 - 189.
- Chiavenato, I. (1990). *Comportamiento Organizacional*.
- Clarke, S. P., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2002). Effects of hospital staffing and organizational climate on needlestick injuries to nurses. *American Journal of Public Health*, 1115 - 1119.
- Cumbey, D. A., & Alexander, J. W. (1998). The relationship of job satisfaction with oraganizational variables in public health nursing. *Journal of nursing Administration*, 39-46.
- Deloitte. (2017). *Gestion del Talento Humano en cifras*. *EKOS*(273), 58.
- Drexler, A. (1977). Organizational Climate: Its Homogeneity within organizations. *Journal of applied Psychology*, 38.
- Fernandez, B. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial. *Factores de Riesgo Psicosocial - Seguridad en el Trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada*. Madrid, España.
- Forehand, G., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 361.
- Gershon, R. R., Stone, P. W., Bakken, S., & Larson, E. (2004). Measurement of organizational culture and climate in health care. *Journal of nursing administration*, 33 - 40.
- Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. *Academy of Management*, 601 - 616.
- Gomez, G. (2008). *Manual de la formacion en prevencion de riesgos laborales. Especialidad de ergonomia y psicociologia aplicada*. Madrid, Espana: Conferencia interamericana de la seguridad social.
- Grol, R., Mokkink, H., Smits, A., Van Eijk, J., Mesker, P., & Mesker Niesten, J. (1985). Work satisfaction of general practitioners and the quality of patient care. *Family Practice - Oxford Academic*, 2(1), 128 - 135.
- Guion, R. (1973). A note on Organizational Climate. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 120 - 125.
- Hall, L. M., Doran, D., Sidani, S., & Pink, L. (2006). Teaching and community hospital work environments. *Western Journal of Nursing research*, 710 - 725.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/m>

FACTORES IMPORTANTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA: REVISIÓN TEÓRICA

- enuitem.4ad57ff5e71385ff212d8185060961ca/?vnextoid=ff3cc6b33a9f1110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tipo=1d968d22749f5210VgnVCM1000000d02350aTAXC
- Jackson - Malik, P. J. (2005). Organizational climate and hospital nurses job satisfaction, burnout and intent to leave.
- James , L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational Climate: A review of vtheory and research. *Psychological Bulletin*.
- James, L. R. (1982). Aggregation bias in estimates of perceptual agreement. *Journal of applied Psychology*, 219.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational Climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1980). Perceived job characteristics and job satisfaction: an examination of reciprocal causation. *Personnel Psychology*, 95 -135.
- James, L. R., & Tetrick, L. E. (1986). Confirmatory analytic test of three causal models relating job perceptations to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 77.
- Joyce, W. F., & Slocum, J. W. (1979). Climates in Organizations. *Organizational Behavior*, 317 - 333.
- Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt Psychology*. Londres: Routledge.
- Lawthom, R., Patterson, M. G., West, M. A., & Maitlis, S. (1995). Organizational Climate - conference paper. *Occupational Psychology*.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). Patterns of Agressive Behavior in experimentally Created Social Climagtes. *The Journal of Social Psychology*, 271 - 299.
- Litwin, G. H., & Stringer JR, R. A. (1968). Motivation and Organizational Climate. *Harvard Business School Press*.
- Luceno, L., & Martin, J. (2008). *DECORE. Cuestionario de evaluacion de riesgos psicosociales*. Madrid: TEA ediciones S.A.
- Malvarez, S., & Castrillon-Agudelo, M. (2006). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermeria en America Latina (primera parte). *Revista Enfermeria del Instituto mexicano del Seguro Social*, 14(2), 101 - 116.
- Maslow, A. (julio de 1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.
- Mathieu, J. E., Hofmann, D. A., & Farr, J. L. (1993). Job Perception - Job Satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 370 -387.
- Mok, E., & Au-Yeung, B. (2002). Relationship between organizational climate and emporwement of nurses in Hong Kong. *Journal of Nursing Management*, 129 - 137.
- Moreno Jimenez, B. (2013). *Salud Laboral. Riesgos Laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, Espana: Ediciones Piramide.
- Moreno Jimenez, B., & Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid, Espana: Universidad autonoma de Madris.
- Murray, H. (1938). *Explorations in Personality*. Oxford: Oxford University Press.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). <http://www.ilo.org>. Obtenido de http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312332
- Organizacion Mundial de Salud (OMS). (2013). *Ambientes de trabajos saludables: un modelo para la accion para empleados, trabajadores, autoridades normativas y*

profesionales. Recuperado el julio de 2016, de www.who.int/es/

- Paredes, O., & Sanabria-Ferrand, P. (2008). Prevalencia del Síndrome del burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables demográficas y laborales. *Revista Med*, 16, 25 - 32.
- Patarroyo Sierra, J. (2012). Clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud. Bogotá, Colombia.
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthorn, R., Maitlis, S., & Wallace, A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, Productivity and innovation. *Journal of organizational behavior*, 379 - 408.
- Payne, R. (1991). Taking stock of corporate culture. *Personnel Management*, 26 - 29.
- Payne, R., & Mansfield, R. (1978). Correlates of individual perceptions of organizational climate. *Journal of occupational Psychology*, 209 - 218.
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 126 - 146.
- Rentsch, J. R. (1990). Climate and Culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *Journal of applied psychology*, 75(6), 668.
- Rick, J., & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*, 310 - 314.
- Ruiz Salazar, A. (1987). *Salud Ocupacional y Productividad*. Mexico: Limusa.
- Sakura Consulting Group. (2015). Zoom al sector Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. *EKOS*, 62.
- Sanchez Perez, J. (2016). *Los Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica, Estrés laboral, síndrome del trabajador quemado, acoso laboral y sexual y enfermedades de súbita aparición*. Granada: COMARES.
- Schein, E. H. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45(2), 109.
- Schneider, B. (1975). Organizational Climates: An essay. *Personnel Psychology*, 447 - 479.
- Schneider, B. (1980). The Service organization: climate is crucial. *Organizational Dynamics*, 52 - 65.
- Shipton, H., Armstrong, C., West, M., & Dawson, J. (2008). The Impact of leadership and quality climate on hospital performance. *International Journal for Quality in health care: Journal of the International society for quality in health care*.
- Sleutel, M. R. (2000). Climate, Culture, Context, or work environment?: organizational factors that influence nursing practice. *Journal of nursing administration*, 53 -58.
- Spath, P. (2002). *Guide to effective staff development in health care organizations: a systems approach to successful training*. San Francisco: Jossey - Bass / AHA Press.
- Stone, P. W., Larson, E. L., Mooney-Kane, C., Smolowitz, J., Lin, S. X., & Dick, A. W. (2006). Organizational climate and intensive care unit nurses intention to leave. *Critical care medicine*, 1907 - 1912.
- Tagiuri, R., Litwin, G., & Barnes, L. (1968). Organizational Climate: Explorations of a concept. *Graduate School of Business Administration, Harvard University*.
- Vevoda, J., Vevoda, S., Nakladalova, M., Grygova, B., Kisvetrova, H., Grchowsk, N., & Chastina, J. (2016). The Relationship between psychological safety and burnout among. *Pracovní Lékarství*, 68(1), 40 - 46.
- Warren, N. (2001). Work stress and musculoskeletal disorder etiology: The relative roles of psychosocial and physical risk factors. *WORK*, 17(3), 221 - 234.

FACTORES IMPORTANTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA: REVISIÓN TEÓRICA

- Wienand, U., Nicoli, A., Cinotti, R., & Bisagni, M. (2007). Evaluating the organizational climate in italian public healthcare institutions by means of a questionnaire. *BMC Health Services Research*.
- Zigan, K., Macfarlane, F., & Desombre, T. (2007). Intangible Resources as Performance drivers in European Hospitals. *International Journal of Productivity and performance Management*, 57(1), 57 - 71.