

Especialización en Economía y Gestión de la Salud

Trabajo Final de Especialización

Autora: Cintia Jorgelina Gamboa Ortíz

**ANALIZAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PÚBLICO
DESCENTRALIZADO DR. GUILLERMO RAWSON COMO
INDICADOR DE CALIDAD EN LAS PRESTACIONES**

2013

Citar como: Gamboa Ortíz, C. J. (2013). Analizar el clima organizacional del personal de enfermería del hospital público descentralizado Dr. Guillermo Rawson como indicador de calidad en las prestaciones. [Trabajo Final de Especialización, Universidad ISALUD]. RID ISALUD.

ÍNDICE:

1. INTRODUCCION	Pag. 3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Pag. 4
3. OBJETIVO	Pag. 5
4. MATERIAL Y METODO	Pag. 6
5. MARCO TORICO	Pag. 6
5. 1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Pag. 7
5. 2. ORGANIZACION	Pag. 7
5. 3. LIDERAZGO	Pag. 7
5. 4. GESTION CLINICA	Pag. 8
5. 5. MOTIVACION	Pag. 8
5. 6. SERVICIO DE ENFERMERIA	Pag. 9
6. ANALISIS DE DATOS	Pag. 10
7. CONCLUSION	Pag. 15
8. BIBLIOGRAFIA	Pag. 16
9. ANEXOS	Pag. 17

1-INTRODUCCIÓN.

El siguiente trabajo pretende evidenciar mediante un análisis de clima organizacional la satisfacción de la enfermería hospitalaria, los mecanismos de adaptación, sus expectativas y motivaciones. Para lo cual, la pregunta realizada es, ¿Cuáles es el clima laboral que experimentan los enfermeros en un Hospital Público?

El trabajo se realizara en el Hospital Dr. Guillermo Rawson, de gestión pública descentralizada, que brinda asistencia sanitaria especializada en un área de cobertura de 600.000 habitantes de la provincia de San Juan. Fue, fundado a comienzo del siglo XVIII, cuenta con un personal de 2.200 personas entre personal sanitario y administrativo, y recibe a más de 1.200 pacientes por día. Es referente provincial por ser el único centro de recepción de emergencias de San Juan, como así también por la trayectoria de las distintas especialidades médicas y quirúrgicas. El Hospital Rawson se destaca por su amplia tecnología, la capacitación a su personal tanto médico como administrativo. El decreto N° 0130 del Gobierno de San Juan, califica al Hospital Rawson con el máximo nivel de Atención Médica (Grado VIII) y el más alto en Complejidad Hospitalaria (Grado IV), por realizar enseñanza, adiestramiento e investigación en todas las disciplinas. Todo esto justifica el diagnostico de clima laboral en el personal de enfermería y siendo que no se registran trabajos con características similares.

Por lo descripto anteriormente este trabajo resulta relevante y se sustenta en la gestión efectiva de los Recursos Humanos para generar un buen clima organizacional y contar con funcionarios motivados, calificados y disponibles según los requerimientos institucionales. Para esto, es clave apelar al compromiso de las personas, de sus expectativas que sean concordantes con la misión y objetivos fijados por el HPDDGR especialmente centrado en el personal de enfermería por ser el personal que lleva a cabo la gestión del cuidado a los pacientes y apoyo a la terapéutica medica.

Finalmente, los resultados permitirán elaborar la descripción del perfil de los enfermeros del HPDDGR, constituido por un análisis de auto-observación, auto-descripción y auto-reflexión.

2- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Se ha detectado que el nivel de satisfacción del personal de enfermería podría no ser el adecuado. Se han observado diversas conductas que así lo demostraría como: frecuentes solicitudes de permiso para hacer tramites personales dentro del horario de trabajo, ausencias justificadas e injustificadas por distintos motivos, resistencia a la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de trabajo, impuntualidad en la hora de llegada a su jornada laboral, abandono del trabajo antes de culminada la jornada , retraso en el desarrollo de las actividades del hospital, desacato a las ordenes de los supervisores, dificultades para el trabajo en equipo y discrepancias frecuentes entre el personal y el equipo de supervisión.

Lo anterior configura un cuadro que, de mantenerse en el tiempo, generaría consecuencias negativas para el propio personal y para el hospital, tales como: altos niveles de ausentismo y rotación, bajo niveles de desempeño individual, dificultades para alcanzar los objetivos del hospital y baja productividad y efectividad organizacional.

Las organizaciones constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad. A través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, siempre que las condiciones laborales estén dadas. De allí deriva la importancia del estudio de las organizaciones, su estructura, su funcionamiento y su impacto sobre la conducta de los individuos.

Para que una organización pueda alcanzar los objetivos planteados es necesario que haga uso adecuado de los recursos que ésta posee, tales como: recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos. Entre ellos los recursos humanos se consideran como el factor fundamental ya que racionalizan la utilización de los recursos materiales, tecnológicos y financieros.

Es pertinente destacar la relación que existe entre motivación, desempeño y clima laboral. Si el individuo posee un alto grado de motivación, las capacidades requeridas para realizar su trabajo y una buena percepción del rol y del clima laboral, obtendrá un buen desempeño y por ende un alto nivel de satisfacción laboral si obtiene las recompensas deseadas, lo que haría que el individuo se sienta motivado a repetir la conducta que produjo el alto desempeño, generando una retroalimentación muy beneficiosa para todos los actores.

El clima laboral puede verse afectado por varios factores imputables a la organización: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.

Cabe recalcar que el desempeño del equipo de enfermería dentro de las organizaciones dedicadas a la salud es de vital importancia para que ésta sea productiva, y que tal desempeño está asociado al clima laboral que se experimenta, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización

Como toda organización, para alcanzar sus objetivos el Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson requiere de un equipo de enfermería que desarrolle sus actividades en óptimas condiciones. De esta manera se podría garantizar la efectividad organizacional y la materialización de la visión ya que es el prestador de salud pública de mayor complejidad con asistencia sanitaria especializada en un área de cobertura de 600.000 habitantes de la provincia de San Juan.

3- OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson como indicador de calidad en las prestaciones.

Objetivos Específicos:

1. Conocer la percepción de los enfermeros del HPDDGR a partir de los roles y funciones establecidos por la institución.
- 2.- Describir la satisfacción de los funcionarios del HPDDGR a partir de su lugar de trabajo en el que se desempeñan.
- 3.- Identificar el tipo de comunicación existente en el área de trabajo.
- 4.- Describir los grados de satisfacción del personal a partir de la planificación que tiene el HPDDGR en relación al Beneficio y Desarrollo de Carrera

- 5.- Identificar los conflictos generados por la autoridad dentro del HPDDGR
- 6.- Conocer la percepción de los enfermeros del HPDDGR sobre las formas de organización del trabajo existentes en el Hospital.
- 7.- Determinar la motivación de los trabajadores del HPDDGR en relación a los niveles existentes en la institución.
- 8.- Conocer el grado de identificación existente en los funcionarios del HPDDGR.

4- MATERIAL Y MÉTODO.

El presente trabajo se enmarca dentro de los estudios de carácter descriptivo, que consiste en la caracterización de los fenómenos asociados a la percepción y expectativas de los enfermeros en relación a los elementos que influyen en el desempeño laboral de su organización; de tipo transversal ya que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único done su propósito es describir variables, para luego analizar sus incidencias.

El universo está compuesto por todo el personal de enfermería contratado y de planta a octubre de 2013, que corresponde a un total de 608 enfermeros que se distribuye de la siguiente forma por nivel:

Nivel profesional		Nivel no profesional	
Licenciados	130	Auxiliares de enfermería	318
Enfermeros	160		
Total	290	Total	318

Fuente: Propia

5- MARCO TEORICO

“Cuando se plantea, que se hace en una empresa de salud, en un hospital, en un sanatorio, debemos considerar, que existen actores y colectivos intervinientes, y que básicamente se establecen múltiples relaciones de agencia, con contratos imperfectos que hay que administrar. Esencialmente se trata de, la salud de las personas, los procesos productivos asistenciales, la gestión del conocimiento, las relaciones

personales”¹ DIAZ CA Gestión de servicios asistenciales ¿Cómo convertir un jefe de servicio en un gerente? 2ª edición 2011 pag 73.

5-1. Gestión de recursos humanos:

Basándonos en este concepto el objetivo básico que persigue la gestión en Recursos Humanos es alinear a los profesionales con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

5-2. Organización:

Sin embargo toda organización es un subsistema dentro del sistema social, es decir forma parte de un sistema mucho mayor, donde continuamente se produce retroalimentación entre el medio y la organización.

“El hospital es la institución de máxima interrelación social. Las personas que están o se sienten enfermas son ayudadas por otras que se sienten sanas. Eso hace que sean las organizaciones más complejas para gestionar” DIAZ CA El pequeño gestión ilustrado servicios de salud. ISALUD 2005.

5-6. Liderazgo:

Lo que debe implementarse en la actualidad, es lograr la conducción bajo una nueva forma de liderazgo, ligado a una concepción de que se nace líder, el cual debe poseer

una capacidad transformadora de la conducta organizacional, con un estilo de dirección ligado a un conjunto de atributos o un perfil que es posible aprender, y el conjunto de valores que una persona y su equipo deben poseer para cumplir con los objetivos que hoy la sociedad pide a los establecimientos hospitalarios. "El gerente del servicio debe liderar las acciones de su servicio, para hacer cumplir los objetivos, aumentar las competencias, ordenar las actividades para el cumplimiento de las metas, debe sustentarse en los valores institucionales y caracteres janusianos. Determinar situaciones conflictivas y personales, ver cómo actuar para extraer de cada uno lo mejor. Impulsar las iniciativas de los otros sin adueñarse del proyecto del otro."³ DIAZ CA Gestión de servicios asistenciales: ¿Cómo convertir un jefe de servicio en un gerente? 2ªed.-Buenos Aires. ISALUD 2011. Pag 167.

5-7. Gestión Clínica:

Las condiciones deseables para el éxito son, que el desempeño de la organización mejora cuando los gestores saben lo que se espera de ellos, el uso de los recursos es flexible y controlado por evaluación de resultado. Orientando el desarrollo hacia hospitales del futuro donde una de las principales características es que "Quienes trabaje en cada una de estas unidades tendrá carácter de socios, lo que llevara a reproducir en las mismas el modelo de gobierno y de gestión de las empresas a la vez que su funcionamiento interno incorporara un modelo a caballo entre la estructura cerrada convencional de los hospitales públicos y el modelo de clínica abierta, reproduciendo el esquema negocio (manejado por los facultativos) empresa (gestionada por la enfermería). DIAZ CA Gestión de servicios asistenciales: ¿Cómo convertir un jefe de servicio en un gerente? 2ªed.-Buenos Aires. ISALUD 2011. Pag 219.

5-8. Motivación:

Otro aspecto relevante es la motivación eje central y fundamental en la vida de los seres humanos, uno busca empleo o estudia porque algo lo motiva a hacerlo, de allí su importancia. Constituye un elemento primordial en el área RRHH, siendo esta adoptada por la Administración como una manera de buscar el logro de los objetivos organizacionales y tratar de mantener un adecuado ambiente de trabajo, donde los trabajadores se sientan motivados y por ende sean más productivos.

Las personas al incorporarse al área laboral, además de satisfacer una necesidad para sobrevivir, encuentran en su trabajo la posibilidad de superación personal lo cual se

debe en gran parte a los factores que los motivan, por lo que se hace necesario conocer sobre el tema y tener dominio del mismo, ya que es la única forma como una empresa puede poseer una cultura organizacional sólida y confiable.

“Desde el punto de vista organizacional se suele decir que una persona motivada realiza los esfuerzos necesarios a fin de ejecutar correctamente una tarea, y adoptar las actitudes y comportamientos que les permitan satisfacer conjuntamente sus objetivos personales. Por ello es común oír dentro de las organizaciones expresiones como “hay que motivar a nuestro personal para que trabaje más y produzca mejor”, es posible que los gerentes en la actualidad enfrenten los retos que implican motivar a sus trabajadores para obtener mejores resultados, con eficacia, calidad e innovación, así como satisfacción y compromiso”.

<http://www.monografias.com/trabajos61/motivacion-profesional-enfermeria/motivacion-profesional-enfermeria2.shtml#ixzz2lsAK5Yze>

5-9. Servicio de Enfermería:

Teniendo en cuenta que los servicios profesionales de la enfermería comprenden la gestión del cuidado en lo relativo a la promoción, mantención y restauración de la salud; la prevención de enfermedades o lesiones y ejecución derivada del diagnóstico y tratamiento médico y velar por la mejor y más oportuna administración de los recursos de asistencia para el paciente y en ocasiones se ve afectada por diversos factores; al respecto destaca al personal de enfermería quien garantiza los cuidados que precisan los pacientes, cuya complejidad está dada por tener que asegurar la asistencia en las unidades, los 365 días del año y las 24 horas del día, incidiendo en ellos, los diferentes estilos de liderazgo de los administrativos, el modo de comunicación, las relaciones interpersonales, choque entre los valores de la institución y los valores individuales de los trabajadores, cumplimiento de la disciplina laboral y actitud por parte de los trabajadores, lo cual influye sobre la satisfacción de las personas que acuden al servicio, entendiéndose como tal; el grado con que la atención prestada satisface las expectativas del usuario. Sin que necesariamente exista una relación directa con el nivel de calidad científica. Ministerio de Salud Pública. Metodología para la evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y programas de enfermería. Carpeta metodológica del MINSAP. Ciudad de la Habana: Ministerio de Salud Pública, 1996 pag 11

El recurso humano (RRHH) de enfermería enfrentan en casi todos los países en desarrollo condiciones de trabajo que afectan su disponibilidad en los sistemas de

salud, siendo evidente el déficit de enfermeros, que se agrava por el éxodo. Jadresic A. el personal de salud y los principios que sustentan la meta de salud para todos en el año 2000. Educ. Med y Salud.1991; vol 4: 367-368

El estudio de la estabilidad del personal reviste gran importancia porque es el activo institucional más importante, además de ser un elemento del proceso y su gestión correcta es uno de los mayores retos que se le presentan a los directivos.

6- ANÁLISIS DE DATOS:

Organización del Trabajo		Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca	Total
	1- En su servicio existen equipos de trabajo bien definido.	55%	20%	6%	9%	10%	100%
	2- En mi lugar de trabajo tengo todos los instrumentos o herramientas necesarias para hacer bien mi trabajo.	64%	27%	2%	1%	6%	100%
	3- Me siento sobrepasado por mi trabajo.	71%	27%	-	1%	1%	100%
	4- En mi unidad, el trabajo se divide de forma justa.	46%	16%	-	-	38%	100%
	5- Los objetivos y metas que debo alcanzar en mi trabajo están claramente definidos.	20%	3%	5%	20%	52%	100%
	6- En mi unidad, hay personas que trabajan más que otra.	54%	30%	6%	1%	9%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Con respecto a la organización del trabajo las cien personas pertenecientes al staff de enfermería respondieron el 55% percibe equipos de trabajo bien definidos el 64% de los encuestados considera tener las herramientas e instrumentos necesarios para su desempeño, mas de 40% manifiesta que la división de trabajo es justa; como aspectos negativos se puede evidenciar mediante las respuesta que el 71% se siente sobrepasado por el trabajo que realiza, el 52% responde que nunca tiene claro los objetivos a cumplir en su unidad de trabajo, y que el 54% percibe que hay personas que trabajan más que otras.

Comunicación y conflicto

	Siempre	Casi Siempre	Ocasional mente	Casi Nunca	Nunca	Tota
1- Las personas que trabajamos en esta unidad podemos plantear sin dificultad nuestras inquietudes y problemas.	48%	30%	10%	7%	5%	100%
2- La comunicación entre los miembros de mi unidad es directa, clara y transparente.	40%	20%	20%	15%	5%	100%
3- En mi unidad se cree más a los rumores que a la información oficial.	52%	28%	10%	11%	20%	100%
4- Existe una comunicación fluida entre la jefatura de mi unidad y su personal.	38%	22%	28%	2%	10%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Con respecto a la comunicación y conflictos los encuestados manifiestan en el 48% que pueden plantear sin dificultad sus inquietudes, el 40% interpreta que hay una comunicación directa y clara que se contrasta con el 52% que percibe que se cree más en los rumores y menos del 40% tiene una comunicación fluida con sus jefes.

Autoridad

	Siempre	Casi siempre	Ocasion almente	Casi nunca	Nunca	Total
1- Mi jefatura me hace notar mis errores y/o faltas con mucho respeto.	46%	20%	11%	10%	13%	100%
2- Mi jefatura se preocupa por dar un trato justo y equitativo a todos los miembros de la unidad.	40%	28%	12%	10%	10%	100%
3- Independientemente de si hago bien o mal mi trabajo mi permanencia en el hospital está asegurada.	5%	10%	20%	2%	63%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Con respecto a la autoridad el 46% de los enfermeros manifiestan que los jefes les hacen notar sus errores con respeto, el 40% opina que se da un trato justo y el 63% percibe que su permanencia no es segura en el hospital lo cual puede ser producto de las condiciones contractuales.

Identificación		Siempre	Casi Siempre	Ocasion almente	Casi Nunca	Nunca	Total
	1- Me siento bien trabajando en el Htal. Rawson.	55%	25%	-	-	20%	100%
	2- Me siento a gusto en la unidad donde desempeño mis funciones.	48%	20%	20%	10%	2%	100%
	3- Prefiero trabajar en el Htal. Rawson que en otro hospital público.	70%	5%	5%	10%	10%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Se puede evidenciar a través de la encuesta que el 55% de los enfermeros encuestados se siente bien trabajando en este hospital, el 70% prefiere trabajar en este nosocomio y el 48% está a gusto en su unidad de trabajo; en contraste con esta situación surge que el 20% no está conforme y un alto número manifiesta que le gustaría desempeñar sus funciones en otro servicio.

Motivación		Siempre	Casi Siempre	Ocasion almente	Casi Nunca	Nunca	Total
	1- Para mí es interesante y atractivo el trabajo que realizo en la unidad.	68%	30%	2%	-	-	100%
	2- Creo necesario un mayor reconocimiento de mi trabajo.	80%	20%	-	-	-	100%
	3- Este trabajo me permite desarrollar todas mis habilidades y capacidades.	47%	19%	25%	9%	-	100%
	4- Me siento a gusto con las relaciones que tengo con mis compañeros de trabajo.	53%	31%	7%	3%	6%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Lo que los motiva a trabajar; a un 68% es que les resulta atractivo e interesante el trabajo que realiza, el 47% manifiesta que trabajar en este hospital le permite desarrollar todas sus habilidades y capacidades, 53% se siente a gusto con sus compañeros.

	Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca	Tota
1- En mi unidad los enfermeros tenemos claro cuáles son nuestras competencias y responsabilidades.	76%	10%	14%	-	-	100%
2- Las funciones y tareas de mi unidad de trabajo están bien organizadas y definidas.	54%	23%	16%	4%	3%	100%
3- La cantidad de niveles jerárquicos facilita el buen funcionamiento de la unidad.	-		11%	11%	78%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Si bien los enfermeros tienen claro cuáles son sus funciones en el 76%, el 54% percibe que las tareas no están organizadas, se pudo corroborar la inexistencia de protocolos de trabajo, otro aspecto importante que perciben los trabajadores es que la estructura jerárquica no facilita el buen desempeño de la unidad.

	Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca	Tota
Condiciones laborales						
1- Las condiciones ambientales de mi lugar de trabajo son adecuadas.	76%	20%	14%	-	-	100%
2- Los espacios de trabajo son cómodos y permiten el buen desempeño laboral	69%	21%	10%	-	-	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

Los encuestados manifiestan que las condiciones ambientales son adecuadas para trabajar en un 76% y que los espacios son cómodos lo que permite el buen desempeño en un 69%.

Beneficios y de desarrollo carrera		Siempre	Casi Siempre	Ocasion almente	Casi Nunca	Nunca	Total
	1- En el Htal. Rawson es posible desarrollarse laboral y profesionalmente.	50%	27%	20%	3%	-	100%
	2- Estoy conforme con la carrera profesional que he desarrollado.	80%	20%	-	-	-	100%
	3- En mi hospital me facilitan los permisos para actualizaciones, jornadas, congresos etc.	40%	-	5%	5%	50%	100%

Fuente: Propia (encuesta realizada personal de enfermería)

El 50% del personal de enfermería piensa que es posible desarrollarse laboral y profesionalmente, el 80% está conforme con la carrera profesional que ha desarrollado, pero a su vez el 50% manifiesta que el hospital nunca facilita los permisos para actualización.

7- CONCLUSIÓN.

El personal que trabaja en el hospital juega un papel importante en la consecución de una mejora continua del trabajo y en ocasiones se ve afectado por diversos factores; al respecto se destaca al personal de enfermería que garantiza los cuidados que precisan los pacientes, cuya complejidad está dada por tener que asegurar la asistencia en las unidades, los 365 días del año y las 24 horas del día.

En este estudio se pudo evidenciar que para el personal de enfermería los aspectos más satisfactorios son la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones y las buenas condiciones ambientales que les permite un buen desempeño laboral.

Otro aspecto relevante es la motivación ya que se pudo interpretar que lo que los motiva a trabajar en este hospital son cuestiones trascendentes, tales como; la relación con los compañeros, lo atractivo que perciben su trabajo y creen que pueden desarrollar todas sus habilidades.

Esto se contrasta con otras situaciones que perciben los enfermeros que son la falta de reconocimiento profesional, inadecuadas oportunidades de promoción profesional y falta de estabilidad laboral ya que el sistema vigente de contratación es por locación de servicio, recientemente se está modificando esa situación.

Los enfermeros refieren sentirse sobrepasado por el trabajo que realiza, perciben que hay personas que trabajan más que otras y que los objetivos a cumplir en su unidad no son claros.

La comunicación está afectada por los rumores ya que se cree más en estos que en la información oficial

El clima laboral que experimentan los enfermeros en sus unidades de trabajo es un aspecto de suma importancia ya que incide directamente en el cuidado que se brinda a los pacientes y a su vez es un factor clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan.

8- BIBLIOGRAFÍA:

- DIAZ CA El pequeño gestión ilustrado servicios de salud. ISALUD 2005.
- DIAZ CA Gestión de servicios asistenciales: ¿Cómo convertir un jefe de servicio en un gerente? 2ªed.-Buenos Aires. ISALUD 2011.
- Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos61/motivacion-profesional-enfermeria/motivacion-profesional-enfermeria2.shtml#ixzz2lsAK5Yze>
- Ministerio de Salud Pública. Metodología para la evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y programas de enfermería. Carpeta metodológica del MINSAP. Ciudad de la Habana: Ministerio de Salud Publica, 1996.
- Jadresic A. el personal de salud y los principios que sustentan la meta de salud para todos en el año 2000. Educ. Med y Salud.1991; vol 4.

ANEXOS

Encuesta:

Identificación de la encuesta:

Rango de edad: 20-30____ 31-40____ 41 y mas____

Sexo: Masculino____ Femenino____

Servicio en el cual se desempeña:_____

Nivel de enfermería al cual pertenece:

- Auxiliar de enfermería
- Enfermera/o
- Licenciado en enfermería
- Años de antigüedad:

- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 a 30 años
- Más de 31 años

Cuestionario:

Organización del Trabajo

Instrucciones:					
Lea con atención y marque con X en el casillero que mejor describa la experiencia en su servicio usando la siguiente escala:					
1= Siempre					
2= Casi siempre					
3= Ocasionalmente					
4= Casi Nunca					
5= Nunca					
1- En su servicio existen equipos de trabajo bien definido.	1	2	3	4	5
2- En mi lugar de trabajo tengo todos los instrumentos o herramientas necesarias para hacer bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
3- Me siento sobrepasado por mi trabajo.	1	2	3	4	5
4- En mi unidad están claras las funciones que cada uno debe desempeñar.	1	2	3	4	5
5- En mi unidad, el trabajo se divide de forma justa.	1	2	3	4	5
6- Los objetivos y metas que debo alcanzar en mi trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
7- En mi unidad, hay personas que trabajan más que otra.	1	2	3	4	5

Instrucciones:

Lea con atención y marque con X en el casillero que mejor describa la experiencia en su servicio usando la siguiente escala:

1=Siempre

2= Casi siempre

3= Ocasionalmente

4= Casi Nunca

5= Nunca

		Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
Comunicación y conflicto	8- Las personas que trabajamos en esta unidad podemos plantear sin dificultad nuestras inquietudes y problemas.	1	2	3	4	5
	9- La comunicación entre los miembros de mi unidad es directa, clara y transparente.	1	2	3	4	5
	10- En mi unidad se cree más a los rumores que a la información oficial.	1	2	3	4	5
	11- Existe una comunicación fluida entre la jefatura de mi unidad y su personal.	1	2	3	4	5
	12- Mi jefatura me hace notar mis errores y/o faltas con mucho respeto.	1	2	3	4	5
Autoridad	13- Mi jefatura se preocupa por dar un trato justo y equitativo a todos los miembros de la unidad.	1	2	3	4	5
	14- Independientemente de si hago bien o mal mi trabajo mi permanencia en el hospital está asegurada.	1	2	3	4	5
	15- Me siento bien trabajando en el Htal. Rawson.	1	2	3	4	5
Identificación	16- Me siento a gusto en la unidad donde desempeño mis funciones.	1	2	3	4	5
	17- Prefiero trabajar en el Htal. Rawson que en otro hospital público.	1	2	3	4	5
	18- Para mí es interesante y atractivo el trabajo que realizo en la unidad.	1	2	3	4	5
Motivación	19- Siempre hago mi mejor esfuerzo para hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
	20- Creo necesario un mayor reconocimiento de mi trabajo.	1	2	3	4	5
	21- Este trabajo me permite desarrollar todas mis habilidades y capacidades.	1	2	3	4	5
	22- Me siento a gusto con las relaciones que tengo con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

y de

Instrucciones:

Lea con atención y marque con X en el casillero que mejor describa la experiencia en su servicio usando la siguiente escala:

1= Siempre

2= Casi siempre

3= Ocasionalmente

4= Casi Nunca

5= Nunca

	Siempre	Casi Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
23- En mi unidad los enfermeros tenemos claro cuáles son nuestras competencias y responsabilidades.	1	2	3	4	5
24- Las funciones y tareas de mi unidad de trabajo están bien organizadas y definidas.	1	2	3	4	5
25- La cantidad de niveles jerárquicos facilita el buen funcionamiento de la unidad.	1	2	3	3	5
26- Las condiciones ambientales de mi lugar de trabajo son adecuadas.	1	2	3	4	5
27- Los espacios de trabajo son cómodos y permiten el buen desempeño laboral	1	2	3	4	5
28- En el Htal. Rawson es posible desarrollarse laboral y profesionalmente.	1	2	3	4	5
29- Estoy conforme con la carrera profesional que he desarrollado.	1	2	3	4	5
30- En mi hospital me facilitan los permisos o francos para actualizaciones, jornadas, congresos etc.	1	2	3	4	5