

PRINCIPALES COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UNA ORGANIZACIÓN SANITARIA: UN ABORDAJE CUALITATIVO¹

MAIN COMPONENTS OF ORGANIZATIONAL CLIMATE IN AN EMERGENCY MEDICAL SERVICE: A QUALITATIVE APPROACH

J. ANTONIO LOZANO LOZANO*, SALVADOR CHACÓN MOSCOSO**, SUSANA SANDUVETE-CHAVES** Y J. ANTONIO PÉREZ GIL**(†)

* Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Sevilla

** Departamento de Psicología Experimental, Facultad de Psicología, Universidad de Sevilla

Cómo referenciar este artículo/How to reference this article:

Lozano Lozano, J. A., Chacón Moscoso, S., Sanduvete-Chaves, S. y Pérez Gil, J. A. (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo [Main components of organizational climate in an emergency medical service: a qualitative approach]. *Acción Psicológica*, 10(2), 101-114. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.12213>

Resumen

El presente trabajo ofrece un modelo estructural de los principales componentes del «clima laboral» a partir de una construcción de categorías realizadas mediante el registro de información no estructurada aportada por 7 informantes clave del servicio de urgencias de una organización sanitaria. Para el registro de la información se utilizaron entrevistas en profundidad. Con la intención de organizar y sistematizar la información, se realizó un análisis de contenido de la documentación aportada, transformándola a formato de texto siguiendo el método denominado «Teoría Fundamentada» (Strauss y Glaser, 1980). Como resultado, se obtuvo un modelo del concepto basado en 5 componentes principales: «productividad», «relación laboral», «trabajo individual», «satisfacción laboral» y «característi-

cas del servicio». A diferencia de otros procedimientos de obtención de componentes principales de un concepto, éste permitió dar cuenta del proceso de construcción emergente de las distintas categorías para poder explicitar procesos de construcción del cuerpo substantivo del concepto.

Palabras clave: Clima Laboral, Teoría Fundamentada, Metodología Cualitativa, Análisis de Contenido.

Abstract

This paper presents a structural model of the main components of «organizational climate» from the development of categories based on the registry of non-structured information obtained from 7 key informants, members of an emergency medical service. Information was

Recibido: 16/03/2013

Aceptado: 23/09/2013

¹ Este estudio forma parte de los resultados obtenidos en el proyecto de investigación PSI2011-29587, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

registered using in-depth interviews. In order to organize and systematize the information, a content analysis of the given documentation was carried out, after transforming it to text format following the «Grounded Theory» (Strauss & Glaser, 1980). As a result, a model of the concept based on 5 main components was obtained: «productivity», «working relationship», «independent work», «labor satisfaction» and «characteristics of the service». This procedure to obtain the main components of a concept differs from others in that this one described the emergent process of construction of the different categories in order to make explicit the processes of construction of the substantive body of the concept.

Keywords: Organizational Climate, Grounded Theory, Qualitative Methodology, Content Analysis.

La búsqueda de un entorno laboral adecuado es una de las prioridades de las organizaciones modernas, ya que ello permite una mayor productividad, satisfacción y estabilidad de la organización, proporcionando los mecanismos para la transmisión de la energía social necesaria con la finalidad del adecuado funcionamiento de la organización. Por tanto, para mejorar el funcionamiento de una organización, tanto dentro de ella como en su relación con el entorno, es necesario conocer los elementos fundamentales que componen el clima donde los equipos humanos desarrollan su trabajo.

El «clima laboral» es un fenómeno desarrollado principalmente dentro de la psicología y la sociología, al tener una doble dimensionalidad, en el que por un lado el individuo crea a diario dicho clima en la organización; pero una vez creado adquiere una dimensión social que excede y condiciona a los individuos que lo han generado permaneciendo en la organización (Casas, Repullo, Lorenzo, y Cañas, 2002).

En general, el «clima laboral» abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, lo que hace que no exista una receta única para caracterizarlo, pues cada entorno exige peculiaridades diferenciales al estar influenciado por factores externos e internos de la organización (Dejoy, 1990).

El inicio y el desarrollo del clima laboral como concepto, con cuerpo substantivo propio, comienza en la década de los treinta (Lewin, Lippit, y White, 1939) aunque no existe un consenso sobre cuáles son sus principales componentes. En este sentido, la literatura especializada ofrece diferentes propuestas en función del número de componentes o factores principales del concepto: aquellas propuestas que identifican tres componentes -Claridad, Apoyo y Desafío (Perry, LeMay, Rodway, Tracy y Galer, 2005; Stringer, 2002); cuatro -Autoridad, Eficiencia, Innovación y Adaptación (Payne y Mansfield, 1978); seis -Claridad Organizacional, Recompensas, Decisiones, Liderazgo, Interacción Social y Apertura (Gómez, 2004); siete -Capacidad, Reconocimiento, Organización Interna, Satisfacción, Información Recibida, Conocimiento de los Objetivos de la Dirección y Receptividad de la Dirección (García, Moro y Medina, 2010); ocho -Autoridad, Motivación, Comunicación, Influencia, Decisión, Planificación, Control y Rendimiento (Likert, 1967); nueve -Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad (Litwin y Stringer, 1999); diez componentes -Implicación, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Presión, Claridad, Control, Innovación, y Comodidad (Moos e Insel, 1974); once componentes -Relación con Superiores, Ambiente de Trabajo, Deseo de Cambios, Satisfacción Laboral, Calidad de la Atención, Eficiencia, Comunicación y Apoyo, Oportunidades de Capacitación, Horario Flexible, Satisfacción con prestaciones y Estrés por el Trabajo (Rojas, Tirado, Pacheco, Escamilla y López, 2011); o doce componentes -Conflicto en el Trabajo, Trabajo en Equipo, Percepción del Fracaso, Cohesión, Exceso de Autonomía, Dirección Autoritaria, Tensión Enfermería- Médico, Cooperación Multiprofesional, Vida Social Compartida, Vida Social no Compartida, Protocolización del Trabajo y Marginalidad (Delgado et al., 2006).

En el ámbito de las organizaciones sanitarias, en el cual se contextualiza este trabajo, Perry et al. (2005) adaptan el modelo de tres componentes de Stringer (2002), llegando a la conclusión de que estas dimensiones (Claridad, Apoyo y Desafío) son necesarias para mejorar el desempeño del trabajo y lograr mejo-

res resultados en cuanto a la atención sanitaria en organizaciones. A partir de estas conclusiones, los autores incorporan dos elementos importantes del clima laboral: la «productividad» y la «calidad» aunque no los incluyen dentro de las dimensiones estructurales del concepto al considerarlas como producto del funcionamiento del clima laboral.

El objetivo de este trabajo es identificar la estructura conceptual latente del «clima laboral» expresada mediante la información registrada en entrevistas en profundidad; es decir, se trata de un estudio orientado a la conceptualización, utilizando para ello, a diferencia de los planteamientos teóricos anteriores de corte cuantitativo, metodología cualitativa. Esto, por un lado, permite obtener información de todo el proceso de construcción de categorías de conocimiento del concepto estudiado; y por otro, ofrece información con mayor grado de precisión del contexto donde se aplica.

Método

A diferencia de la información de los instrumentos estructurados que registran datos de naturaleza eminentemente cuantitativa, desde esta perspectiva la información aparece en menor grado de sistematización por lo que conviene que, una vez registrada y ordenada, permita realizar los diferentes análisis para llegar a una mayor sistematización de la información de tal modo que facilite su comprensión. En este caso concreto, se realiza un análisis de contenido siguiendo la lógica de la «Teoría Fundamentada» (TF), al tratarse de un método que permite realizar inferencias al contexto donde se han generado de manera reproducible y con indicios de validez (Strauss, 1987).

La TF es un método de investigación cualitativa que encuentra sus orígenes en la Escuela de Chicago; fue desarrollada por Strauss y Glaser (1980), quienes definen este método como un procedimiento para derivar sistemáticamente teorías sobre el comportamiento humano y el mundo social con una base empírica (Kendall, 1999). Glaser indica que es un método de análisis en el que, a partir de un registro

de datos, se aplican de forma sistemática un conjunto de métodos para generar inductivamente, desde la interacción constante entre el dato y el marco teórico sustantivo, una teoría substantiva o un conjunto integrado de hipótesis conceptuales sobre el área substantiva que es el objeto de estudio (Glaser, 1992, 2002).

La TF guarda ciertas similitudes con otros métodos de investigación cualitativa, aunque ofrece distinciones en lo que se refiere al propósito generalizador que pretende alcanzar, ya que ésta pone especial énfasis en la construcción y el desarrollo de un tipo de teoría substantiva en contraposición a la teoría formal, de alcance más universal. La teoría substantiva se edificaría en torno a ámbitos muy delimitados de una realidad social sobre los cuales la teoría formal, más general, no ha desarrollado una comprensión y una conceptualización específicas.

Este tipo de teoría posibilita conocer realidades singulares porque se alimenta de los procesos de recolección de datos de la investigación en curso, de manera dinámica y abierta, de forma diferente a la de los procedimientos deductivos utilizados por la teoría formal o general, cuya finalidad y preocupación última consistiría en verificar y mantener una perspectiva relativamente estática y más generalista.

La teoría substantiva es un eslabón estratégico en la formulación y la generación de la teoría formal, cuyo interés principal es la construcción de teoría. Siguiendo esta lógica, este método permite crear categorías teóricas a partir de los datos y analizar las relaciones relevantes existentes entre ellas, permitiendo desarrollar conceptualizaciones útiles a partir de dichos datos; descubriendo conceptos, relaciones y la organización de los esquemas teóricos explicativos.

Participantes

Participó en este estudio personal tanto facultativo (médico y de enfermería) como no facultativo (auxiliares de enfermería, celadores, personal administrativo y de seguridad) pertenecientes al Servicio de Cuidados Críticos y

Urgencias del Hospital objeto de estudio de esta investigación.

La participación en la investigación fue de carácter voluntario. Se realizaron 18 entrevistas en profundidad a los distintos informantes clave realizando un muestreo intensivo a los profesionales expertos. La selección de los mismos vino dada por el tiempo de experiencia laboral en el servicio; es decir, de tres años o más trabajando en cualquier servicio de cuidados críticos y urgencias.

Finalmente, fueron siete los entrevistados seleccionados para su posterior análisis teniendo en cuenta dos criterios: (a) se incluyeron aquellas entrevistas que mayor información aportaban en cuanto a la riqueza de datos y volumen de información; y (b) se excluyeron todas aquellas entrevistas cuyo contenido temático era recurrente y no aportaban información novedosa. En concreto, participaron cuatro profesionales médicos y tres profesionales de enfermería.

Instrumentos

Para el registro de los datos se utilizó una grabadora de audio digital que recogió información de cada una de las entrevistas en profundidad realizadas. Las variables de estudio de las que se partían inicialmente eran las siguientes: (a) funcionamiento del servicio, (b) organización, (c) satisfacción laboral, (d) necesidades del servicio, (e) relaciones interpersonales, (f) comunicación, (g) rendimiento y productividad, (h) relación con la autoridad, (i) conflictos y resoluciones del mismo, y (j) innovación y formación continua.

Para la transcripción de las entrevistas a texto se utilizó el software Express Scribe (v.2.0) y para el análisis de contenido y el tratamiento de los datos se utilizó el Software Atlas.ti (v.4).

Procedimiento

El proceso de investigación cualitativa es no lineal aunque se puede concretar en las si-

guientes fases: 1) recogida de datos, 2) reducción de datos, 3) extracción de información y 4) contrastación de conclusiones.

Inicialmente, se firmó un convenio de colaboración entre las instituciones implicadas garantizando el anonimato de la información obtenida.

Para la recogida de información, un investigador fue el encargado en llevar a cabo las entrevistas. Éstas se realizaron en el contexto natural de trabajo, donde se habilitó una sala y se informó a todo el personal perteneciente al servicio acerca de los objetivos y la finalidad de la investigación. Del mismo modo, se les invitó a participar de forma voluntaria.

Una vez realizadas todas las entrevistas, se seleccionaron los informantes claves, y se llevaron a cabo las entrevistas en profundidad no estructuradas (Anguera, Chacón, Holgado, y Pérez, 2008), de cara a que fuera el propio interlocutor el que aportara la información «más relevante» según su opinión, como buen conocedor del funcionamiento de su clima laboral. La información obtenida en este proceso se halla contenida en la biografía de ese interlocutor, biografía entendida como el conjunto de representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado. Una vez registradas las entrevistas en soporte digital, mediante un programa especializado, se transformó la información registrada en audio a formato de texto intentando ser lo más literales posibles.

Análisis de datos

Posteriormente, se realizó un análisis de contenido de los textos obtenidos del material documental siguiendo el procedimiento propuesto por Strauss (1987), Strauss y Corbin (1998), y Strauss y Glaser (1980). Para la construcción del conocimiento, el procedimiento seguido es inductivo-deductivo, que va desde la identificación de los significados más concretos que encierran menor volumen de información, es decir, desde el dato hasta la producción de conceptos y categorías que aglutinan contenido e información relativa a los princi-

pales componentes del clima laboral. Este tipo de investigación centrada en los procesos la podemos concretar las siguientes fases:

- a) Sentido, significación e identificación de los conceptos latentes. Comienza con una pregunta general: ¿qué es lo que sucede? Se trata de encontrar las características o atributos de lo que se está buscando; para ello se realiza una lectura comprensiva del texto, fragmentándolo en unidades mínimas de significado a las que denominamos «**citas**» o «**incidentes**», definibles como cada una de las partes del texto que puedan ser identificadas como elementos singulares porque aparece en ellas una de las referencias que el investigador considera relevante para lograr el objetivo de la investigación, es decir, sería aquella proporción de contenido que se separa por contener uno de los símbolos, palabras clave, o temas que se consideran importantes desde los datos. En esta primera clasificación se atiende a criterios ortográfico-semánticos; ortográficos en el sentido en que la unidad seleccionada son párrafos o frases que componen las diferentes proposiciones del texto, y semántico ya que se dividen en función de que contengan algún significado específico. A este proceso de fragmentación del texto subyace la pregunta: ¿qué elementos distintivos se pueden diferenciar en cada una de las frases que aparecen en el texto? Estos elementos distintivos han de surgir del análisis y no asumirse apriorísticamente, ya que los datos determinan los procesos de la investigación y no los marcos teóricos preconcebidos. En este sentido, los procesos analíticos suscitan el descubrimiento y el desarrollo teórico y no la simple verificación de las teorías ya conocidas; por ello, se realiza un muestreo con base a lo que emerge de los datos que sirve para refinar, elaborar y completar las categorías mediante el uso sistemático de los

procedimientos analíticos llegando a análisis de niveles más abstractos.

- b) Codificación abierta: identificación de los procesos. Una vez que se tienen clasificadas las unidades mínimas de significado, la siguiente tarea consiste en examinar dichas unidades para identificar en ellas determinados componentes de contenido que permitan clasificarlos en torno a una categoría de mayor envergadura informativa; es decir, correspondería a los aspectos físico-manipulativos conceptuales de una misma actividad que consistiría en clarificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo contenido, por lo que la codificación no sería más que la operación concreta por la que se asigna a cada unidad de significado (cita) un indicativo (código) propio de la categoría que queda incluida. En este apartado se intenta responder a la pregunta: ¿de qué está hablando el texto? Para ello, se tiene en cuenta la similitud de los significados encontrados en cada una de las citas en cuanto al contenido y se agrupan en «**códigos**» que serían conceptos que aparecen latentes en el texto. En definitiva, esta parte del proceso consistiría en encontrar las características o atributos de lo que está en el estudio, es decir, en ir codificando los incidentes, a través del análisis comparativo constante, desde el inicio de la recogida de datos tal y como van apareciendo.
- c) Reducción y reagrupación de códigos: cuando el código ha sido saturado, se elabora e integra en otras categorías; de este modo se proponen categorías provisionales que a medida que avanza la codificación pueden ir siendo consolidadas, modificadas o suprimidas a partir de los datos agrupados bajo una misma categoría o bajo otras categorías (Strauss, 1987). Se da la integración de categorías y sus propiedades. Una vez identificados los elementos conceptuales

latentes en el texto, la siguiente tarea es identificar la temática común que comparten estos códigos. Para ello, se trata de identificar los diferentes universos conceptuales latentes en el texto: mediante saturación de temática se reagrupan los códigos en unas nuevas categorías denominadas «**familia de códigos**», que son asociaciones de códigos que tienen relación entre sí, en función de la temática y que, mediante su agrupación en familias, facilita el proceso de síntesis e integración de datos en conceptos teóricos, pudiendo desarrollar estructuras y redes conceptuales. Por tanto, en este proceso de construcción de familia de códigos es donde se descubre y desarrolla la teoría; no se verifica, sino que funciona como un proceso abierto, el cual permite descubrir nuevas familias de códigos, reinterpretar lo ya existente o generar nuevas familias con el fin de provocar mayor sensibilidad del análisis hacia lo que se ha de describir en cada momento. En este sentido, proporcionan un marco teórico para analizar las posibles causas, las condiciones, y/o consecuencias de acciones dentro de un contexto específico, en este caso concreto, dentro del clima laboral.

- d) Organización de la información. A partir de este momento comenzaría el procedimiento deductivo del análisis de contenido mediante la comparación constante entre las categorías encontradas en el texto y el marco teórico substantivo interpretativo registrado en la literatura especializada, es decir, consistiría en identificar y relacionar las principales temáticas encontradas en el texto con las recogidas en el marco teórico referencial para construir unas nuevas categorías que denominamos «**metacódigos**». Estas categorías son formadas desde el conocimiento teórico-empírico y se basan en la combinación de conocimiento teórico,

por una parte, y en contrastación con los datos propios de la investigación, por otra. Contienen mayor significado que los códigos y las familias de códigos y tienen mayor alcance para poder realizar interpretaciones, al ir más allá que la mera descripción de significados concretos.

Para la reducción y reagrupación de las familias de códigos a metacódigos, se tienen en cuenta los elementos principales del concepto «clima laboral» referenciado en la literatura especializada. Por tanto, se trataría de buscar afinidad de contenido en cuanto a la temática en las diferentes familias de códigos e intentar reagruparlas en una categoría de orden superior, «metacódigos», tratando de buscar la posible correspondencia con los factores propuestos en los modelos teóricos presentados en la parte inicial de este trabajo.

Una vez realizado todo el proceso analítico de reducción y reorganización de la información en función del significado, contenido, temática, y/o correspondencia en cada uno de los distintos niveles de análisis de abstracción, se presentan los resultados organizando la información de manera que sea comprensible para el lector, de modo que quede desarrollado el concepto, identificando sus propiedades, permitiendo descubrir nuevas dimensiones tipológicas no recogidas en la literatura e integrándolas en una categoría central coherente.

Resultados

Sentido, significación e identificación de los conceptos latentes

Se han obtenido 581 citas que fragmentan el texto en unidades mínimas de significado en función de criterios gramaticales (oración y/o párrafo) y contenido. A modo de ejemplo, la Figura 1 muestra un «incidente» o «cita» del texto «1:282 yo pienso que el problema principal... (901:903)», donde «1:282» representaría documento primario «1», cita «282»; es decir, sería el número de identificación de la cita, «yo

pienso que el problema principal...» representaría un resumen de la unidad proposicional (oración o párrafo completo) de la cita, y el código 901:903 detallaría la ubicación y/o coor-

denadas donde se halla la oración o párrafo seleccionado dentro del texto objeto de análisis; en este caso estaría ubicado entre las líneas 901 a 903.

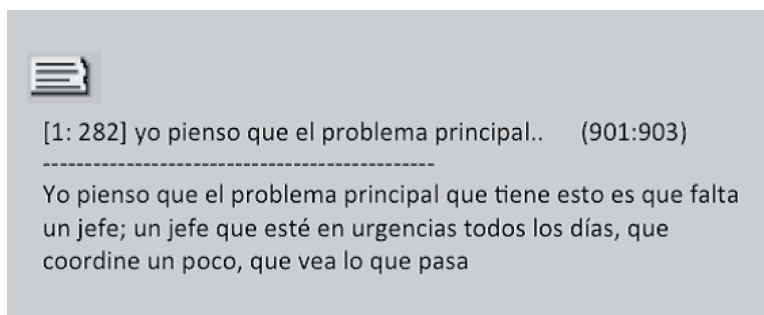


Figura 1. Ejemplo de «incidente» o «cita»

La siguiente de las tareas a realizar consistiría en asignar esas unidades a códigos concretos, desarrollado en el siguiente de los apartados «Codificación abierta».

Codificación abierta: identificación de los procesos

Como se muestra en la Tabla 1, aparecen 36 códigos que, ordenados de mayor a menor frecuencia, quedarían de la siguiente manera: perfil del paciente (64 citas), carencias del servicio (49), relación con el administrador del equipo de trabajo, el jefe o coordinador (38), propuestas de mejora (38), formación continuada (36), competencias profesionales (32), relaciones interpersonales (31), ambiente grupal de trabajo (30), comunicación (29), infraestructura y /o recursos (27), protocolos de actuación (26), valoración del trabajo realizado

(21), características del servicio (21), rendimiento y/o productividad del trabajo (20), valoración de los profesionales que trabajan en el servicio (19), funcionamiento del servicio (16), expectativas profesionales (12), conflictos surgidos dentro del ambiente grupal de trabajo (12), relación que mantiene el servicio con otros servicios dentro del mismo hospital (10), tiempo trabajado en el servicio (8), funciones desempeñadas (8), miembros del grupo (7), motivos de entrar en el grupo (6), motivación e incentivación (3), componentes del equipo de trabajo (3), relación entre paciente y hospital (3), tipo de jornada laboral (2), especialidad del profesional de urgencias (2), comparativa con otros hospitales (1), indicador paciente/dedicación (1), tipo de paciente que atienden (1), tipo de enfermedad (1), relación con el paciente (1), familiares (1), relación con el Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias (1) y, por último, emergencias (1).

Tabla 1

Familia de códigos y códigos relevantes del concepto clima laboral

| Familias de códigos | Códigos | Citas | Total |
|--|--|--------------|--------------|
| F1. Recursos del centro | C1. Infraestructura/recursos | 27 | 27 |
| | C2. Formación continuada | 36 | |
| F2. Rendimiento/productividad | C3. Rendimiento/productividad | 20 | 71 |
| | C4. Tiempo en el servicio | 8 | |
| | C5. Tipo de jornada laboral | 2 | |
| | C6. Motivación e incentiación | 3 | |
| | C7. Comparativa con otros hospitales | 1 | |
| | C8. Indicador paciente/dedicación | 1 | |
| F3. Comunicación | C9. Comunicación | 29 | 29 |
| F4. Relaciones interpersonales | C10. Relaciones interpersonales | 31 | 41 |
| | C11. Componentes del equipo de trabajo | 3 | |
| | C12. Miembros del grupo | 7 | |
| F5. Relación con el administrador del grupo de trabajo | C13. Relación con el administrador (jefe) | 38 | 38 |
| F6. Ambiente de trabajo | C14. Ambiente grupal de trabajo | 30 | 36 |
| | C15. Motivos de entrar en el grupo | 6 | |
| F7. Protocolos de actuación | C16. Protocolos de actuación | 26 | 26 |
| F8. Competencias | C17. Competencias profesionales | 32 | 40 |
| | C18. Funciones | 8 | |
| F9. Valoración del trabajo realizado | C19. Valoración de los profesionales | 19 | 40 |
| | C20. Valoración del trabajo realizado | 21 | |
| F10. Expectativas del grupo de profesionales | C21. Expectativas profesionales | 12 | 14 |
| | C22. Especialidad profesional | 2 | |
| F11. Perfil del paciente | C23. Tipo de paciente que atiende | 1 | 73 |
| | C24. Tipo de enfermedad | 1 | |
| | C25. Relación con el paciente | 1 | |
| | C26. Relación paciente-hospital | 3 | |
| | C27. Familiares | 1 | |
| | C28. Perfil del paciente | 64 | |
| | C.29 Relación con el Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias | 1 | |
| C30. Emergencias | 1 | | |
| F12. Carencias del servicio | C31. Carencias | 49 | 61 |
| | C32. Conflicto | 12 | |
| F13. Propuestas de mejora | C33. Mejoras | 38 | 38 |
| F14. Características del servicio | C34. Características del servicio | 21 | 47 |
| | C35. Funcionamiento del servicio | 16 | |
| | C36. Relación con otros servicios del hospital | 10 | |

Reducción y reagrupación de códigos: integración de categorías y sus propiedades

Como se observa en la Tabla 1, una vez realizado el proceso de reducción y reagrupación de los códigos integrándolos en categorías superiores en cuanto a su temática, se han obtenido 14 familias de códigos de los cuales algunos han podido ser reagrupados y otros no.

En cuanto a la temática de cada una de las familias de códigos de este bloque que ha permanecido bajo la misma categoría sin posible reagrupación, se encuentran: «recursos del centro» (F1), detallando las características físicas y materiales del entorno del trabajo; «comunicación» (F3), describe los procesos de comunicación que se dan dentro del ambiente grupal de trabajo, teniendo en cuenta tanto la comunicación de carácter formal, como la informal; «relación con el administrador del grupo de trabajo» (F5), describe el tipo de relación que mantienen los miembros del grupo de trabajo tanto con el administrador, es decir, el jefe más inmediato, el coordinador del Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias, como con los demás cargos directivos del hospital; «protocolos de actuación» (F7), donde se recoge información relativa a los diferentes planes o guías que los distintos profesionales han de seguir en las situaciones que se les presenta; y por último, «propuestas de mejora» (F13) recoge propuestas concretas que los profesionales han formulado para mejorar el funcionamiento del servicio y la calidad del mismo como, por ejemplo, el cambio de horarios de visitas de los familiares, la contratación de más personal médico o el diseño y la implementación de protocolos que sistematicen y unifiquen criterios a la hora de actuar.

En cuanto al contenido específico de cada una de las familias de códigos que se han reagrupado en otras categorías se encuentran: «rendimiento/productividad» (F2), integrada por 7 códigos, informa acerca de la formación ofertada por el servicio para cubrir las carencias o renovar conocimientos, la estabilidad del grupo de trabajo y el tipo de jornada laboral, la motivación, la comparativa que se hace con

otros hospitales respecto a la calidad del servicio que ofrecen, y el volumen de pacientes que se trata en el servicio del hospital; «relaciones interpersonales» (F4) integrada por 3 códigos que versan sobre los componentes del equipo y las relaciones establecidas entre ellos; «ambiente de trabajo» (F6) integra 2 códigos que recogen los aspectos que están latentes en el ambiente de grupo de trabajo tales como: las comparativas que se hacen de ese grupo de trabajo con otros de otros servicios del hospital, la valoración del ambiente en cuanto a las relaciones humanas y los diferentes motivos por los que los profesionales entraron a trabajar en el servicio; «competencias» (F8) está compuesta de 2 códigos que recogen información acerca de las habilidades y destrezas que han de poner en marcha los profesionales que trabajan en el servicio en su quehacer diario así como la especificación de las diferentes tareas que realizan dentro de su jornada laboral; «valoración del trabajo realizado» (F9), la forman 2 códigos acerca de la apreciación que los profesionales hacen acerca del trabajo que realizan tanto ellos como el resto de compañeros destacando la importancia de los recursos humanos como elemento fundamental para el buen funcionamiento del servicio; «expectativas grupo de profesionales» (F10), la representan 2 códigos donde los profesionales proyectan sus intereses e inquietudes respecto a la utilidad del trabajo que realizan, la consecución de un buen ambiente de confianza por parte del grupo de profesionales, la mejora de la organización del servicio, las inquietudes intelectuales formativas y el interés por que el médico de urgencias adquiriera un grado de especialización a nivel institucional y se reconociera como tal; «perfil del paciente» (F11), compuesta por 8 códigos que recogen información sobre el tipo de paciente y de enfermedad, la relación del paciente con el profesional, con el hospital y con el Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias del hospital, los familiares del paciente y, por último, la situación de emergencia en la que se intenta ofrecer asistencia sanitaria al paciente que demanda el servicio; «carencias del servicio» (F12) la componen 2, por un lado, se recogen todas las necesidades que han detectado los profesionales entrevistados, tal

como la carencia de espacio en las consultas, la poca estabilidad laboral del personal contratado, la falta de personal sanitario en el servicio, la dispersión de criterios como fruto de la distinta formación recibida o los déficits en cuanto a material sanitario; por otro, las situaciones que han creado conflictos y tensiones dentro del ambiente grupal de trabajo, como las exigencias planteadas por el nuevo personal contratado o la difícil accesibilidad a la formación continuada; por último, «características del servicio» (F14) está compuesta por 3 códigos y ofrece información acerca de la tipología del servicio de urgencias del hospital, el modo en que se organizan los horarios de los trabajadores, el proceso por el cual pasa el paciente desde que llega al hospital hasta que es atendido por el personal sanitario y el tipo de relación

que tiene el Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias con el resto de servicios del hospital.

En el siguiente de los niveles, se pretende reducir y reagrupar nuevamente la información, intentando obtener nuevas categorías que contengan aún un mayor grado de información que las familias de códigos, es decir, consistiría en reagrupar las distintas familias de códigos en metacódigos.

Organización de la información

La Figura 2 representa una matriz resumen de los principales componentes del «clima laboral», resultado de la nueva reagrupación de las distintas familias de códigos en sus respectivos «metacódigos», teniendo en cuenta las dimensiones principales del constructo.

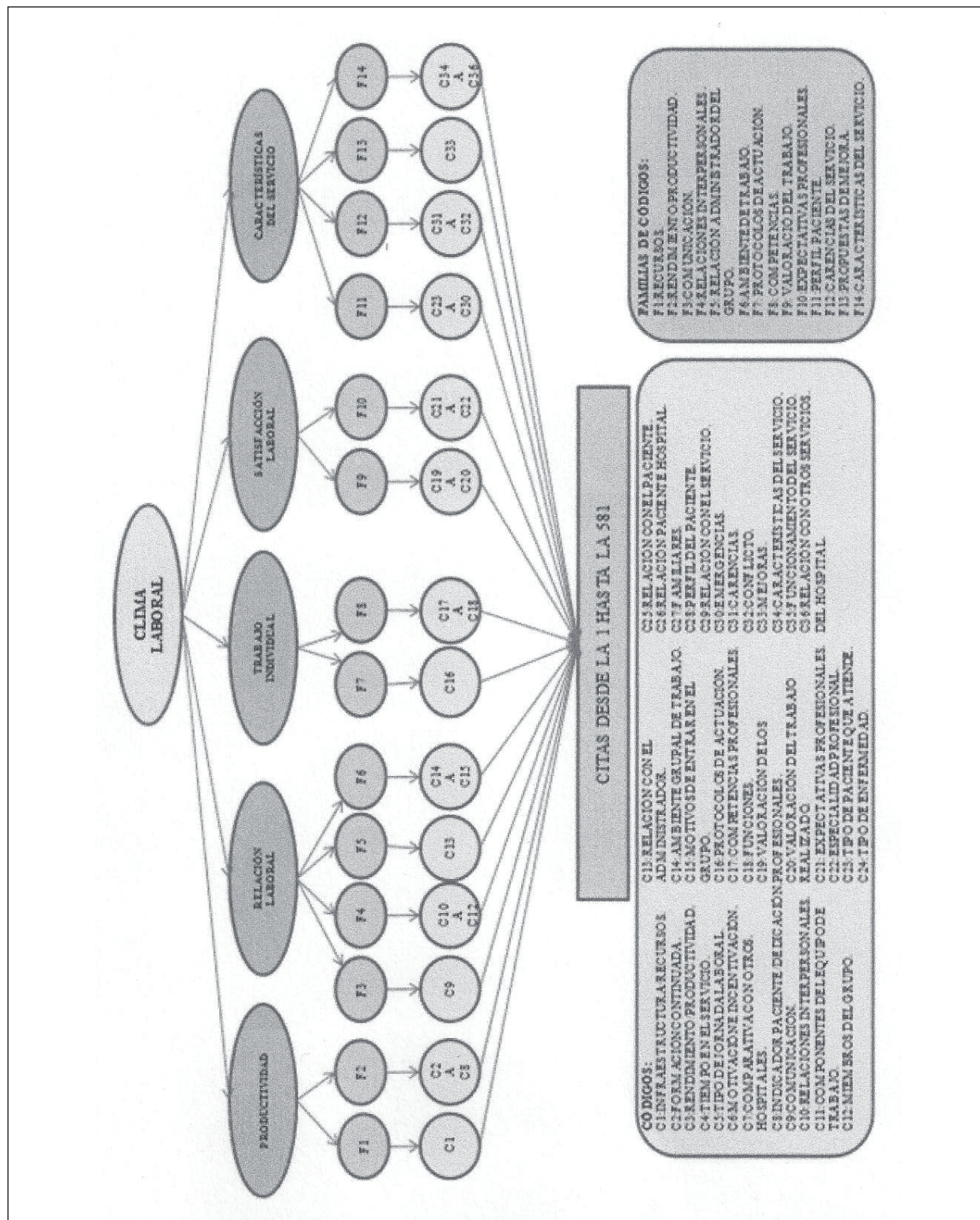


Figura 2. Principales componentes del «clima laboral», modelo concepto-indicador

De abajo a arriba, el proceso analítico parte de las citas del texto directamente observables (indicadores), hasta llegar al constructo clima laboral (concepto). Siguiendo el modelo propuesto por Lazarsfeld concepto-indicador adaptado por Strauss y Corbin (1998), donde se plantea la secuencia lógica que hace posible la transformación de conceptos abstractos, en este caso «clima laboral», en indicadores empíricos y concretos, en este caso citas, el concepto «clima laboral» estaría compuesto por 5 elementos principales o dimensiones (metacódigos): «productividad», «relación laboral», «trabajo individual», «satisfacción laboral» y «características del servicio», que a su vez ofrecen información a un nivel meso de concreción, aunque todavía en un plano teórico abstracto: las subdimensiones que componen cada uno de los metacódigos, es decir, las familias de códigos de la F1 a la F14. Concretamente, la dimensión «productividad» abarca 2 familias: «recursos del centro» (F1) y «rendimiento/productividad» (F2); «relación laboral» incluye 4 familias: «comunicación» (F3), «relaciones interpersonales» (F4), «relación con el administrador del grupo de trabajo» (F5) y «ambiente de trabajo» (F6); la dimensión «trabajo individual» abarca 2 familias: «protocolos de actuación» (F7) y «competencias» (F8); «satisfacción laboral» abarca también 2 familias: «valoración del trabajo realizado» (F9) y «expectativas del grupo de profesionales» (F10); finalmente, «características del servicio» incluye 4 familias: «perfil del paciente» (F11), «carencias del servicio» (F12), «propuestas de mejora» (F13) y «características del servicio» per se (F14).

En el siguiente nivel de concreción más próximo a la realidad empírica, aunque no directamente observable, estarían los códigos dentro de cada familia de códigos, que irían desde el C1 hasta el C36.

A su vez, cada uno de los códigos estaría representado por un conjunto de indicadores empíricos (citas/ códigos) representativos. En total hay 581 indicadores que tratan de constituir una muestra adecuada y representativa del conjunto de todos los posibles indicadores del concepto «clima laboral».

Discusión y conclusiones

A nivel general, el modelo presentado guarda ciertas similitudes con los modelos inicialmente planteados al registrar información sobre todo lo relativo con el clima laboral, como horarios, retribución, beneficios y servicios obtenidos, posibilidad de carrera profesional, relaciones humanas relevantes para la satisfacción del personal y aumento de la productividad o las características del entorno de la organización formal donde se generan dichos procesos (Casas et al., 2002). Y, por tanto, se recogen factores de carácter psicosocial y organizacional (Brown y Holmes, 1986; Palma, 2009).

Los componentes encontrados tras el proceso analítico aparecen referenciados en la literatura especializada por diferentes trabajos; e.g., productividad (Salazar, Guerrero, Machado, y Cañedo, 2009; Salgado, Remeseiro, e Iglesias, 1996), relación laboral (Delgado et al., 2006; Litwin y Stringer, 1999), trabajo individual (Delgado et al., 2006; Likert, 1967), o satisfacción laboral (Brunet, 1997; Chiang, 2010; Juárez-Adauta, 2012; Locke, 1968; Muñoz-Secco, Benejam, Torrent-Quetglas, y Linares-Pou, 2006). A diferencia de los modelos teóricos inicialmente planteados en este trabajo, de corte eminentemente cuantitativo (concepto- factor-indicador), esta metodología permite ofrecer información más detallada de aquellos aspectos que actúan a un nivel meso, es decir, no solamente iría desde las dimensiones del concepto hasta el indicador, sino que tomaría en cuenta los diferentes procesos llevados a cabo que recogen información relevante de cada una de las dimensiones o componentes del concepto (concepto- metacódigos-familia de códigos- códigos- citas). Del mismo modo, y a diferencia de planteamientos anteriores, en el modelo propuesto aparece una categoría «características del servicio» que recoge propiedades del contexto de aplicación y está compuesta por las familias de códigos F11, F12, F13 y F14 (perfil del paciente, carencias del servicio, propuestas de mejora y características del servicio, respectivamente) que hacen referencia al tipo de paciente que se atiende, el tipo de enfermedad más común, la relación que tienen los profesionales con los enfermos y los fami-

liares, el tipo de relación existente entre el paciente y la institución, las posibles propuestas de mejora susceptibles de cambio en el servicio, así como información relativa a las características y al funcionamiento propio del servicio.

Una de las limitaciones de este trabajo, es que no ofrece evidencias objetivas de fiabilidad de las categorías obtenidas a través de calificaciones emitidas por diferentes evaluadores. Para ello, sería conveniente realizar un muestreo aleatorio de todas las categorías encontradas y aplicar un índice de concordancia entre evaluadores, e.g., índice kappa, de tal manera que nos permita obtener medidas objetivas del grado de proporción de acuerdo observado en las categorías construidas.

Para desarrollos futuros de esta investigación, se pretende diseñar un instrumento estandarizado de modo que, por un lado, permita realizar las pruebas necesarias para aportar evidencias de validez de contenido sobre los principales componentes encontrados del «clima laboral» a partir del uso de esta metodología dando cuenta de las posibles convergencias y/o divergencias entre los resultados obtenidos; y por otro lado, se aplique dicho instrumento a diferentes muestras con el objeto de aumentar la representatividad de los resultados obtenidos.

Agradecimientos

A todo el personal sanitario perteneciente al Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias del Hospital. A la Dirección Médica del Hospital, por su colaboración y participación.

Referencias

- Anguera, M. T., Chacón S., Holgado, F. P. y Pérez, J. A. (2008). Instrumentos en evaluación de programas. En M. T. Anguera, S. Chacón, y A. Blanco, *Evaluación de programas sociales y sanitarios: un abordaje metodológico [Assessment of social and health programs: a methodological approach]* (pp. 127-152). Madrid, España: Síntesis.
- Brown, R. L., y Holmes, H. (1986). The use of a factor-analytic procedure for assessing the validity of an employee safety climate model. *Accident Analysis and Prevention*, 18, 445-470. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/0001-4575\(86\)90019-9](http://dx.doi.org/10.1016/0001-4575(86)90019-9).
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones [The working environment in organizations]*. Méjico: Trillas.
- Casas J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Validación de la escala Q-Labors para evaluar la calidad de vida laboral en hospitales [Validation of Q-Labors scale to assess the quality of working life in hospitals]. *Revista de Administración Sanitaria*, 6, 161-182.
- Chiang, M. M (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral [Relations between organizational climate and job satisfaction]*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Comillas.
- Delgado, A., Bellón J. A., Martínez-Cañavete, M. T., Luna, J. D., López L. A. y Lardelli, P. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia [The dimensions of organizational climate as perceived by family physicians]. *Atención primaria*, 37(9), 489-497. doi: <http://dx.doi.org/10.1157/13089089>.
- Dejoy, D. M. (1990). Toward a comprehensive human factors model of workplace accident causation. *Professional Safety*, 35(5), 11-16.
- García, A., Moro, M. N. y Medina M. (2010). Evaluación and dimensions that define the labor environment and job satisfaction in nursing staff. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214 doi: 10.1016/j.cali.2010.02.003
- Glaser, B. (1992). *Basic of Grounded Theory analysis: emergence vs. forcing*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. (2002). Conceptualization: on theory and theorizing using Grounded Theory. *International Journal of Qualitative Methods*, 1, 27-38.
- Gómez, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta a los ítems [Design, construction and validation of an instrument assessing organizational climate in Colombian companies, from the theory of item response]. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-113.
- Juarez-Adauta, S. (2012). Organizational environment and labor employees satisfaction. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.

- Kendall, J. (1999). Axial coding and the grounded theory controversy. *Western Journal of Nursing Research*, 21, 743-757. doi:10.1177/019394599902100603
- Lewin, K., Lippitt, R. y White R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created «social climates». *The Journal of Social Psychology*, 10, 271-299. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>.
- Likert, R. (1967). *The human organization: its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1999). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- Locke, E. A. (1968). Towards a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157-189. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4).
- Moos, R. H. e Insel, P. M. (1974). *The Work Environment Scale*. Versión española: Escalas de Clima Social. Madrid, España: TEA, 1989). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Muñoz-Seco, E., Coll. Benejam, M., Torrent-Quetglas, M. y Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios [Influence of work environment on the satisfaction of health professionals]. *Atención primaria*, 37(4), 209-214. doi: <http://dx.doi.org/10.1157/13085951>.
- Palma, S. (2009). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias* [Motivation and staff working environment in university entities]. Santa Fe: El Cid
- Payne, R. L. y Mansfield, R. (1978). Correlates of individual perceptions of organizational climate. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 209-218. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1978.tb00417.x>
- Perry, C., LeMay, N., Rodway, G., Tracy, A. y Galer, J. (2005). Validating a work group climate assessment tool for improving the performance of public health organizations. *Human Resources for Health*, 3(10), 1-8. doi:10.1186/1478-4491-3-10
- Rojas M., Tirado, L. L., Pacheco, R. L, Escamilla, R. y López, M. (2011). Work climate in Mexican hemodialysis units. A crosssectional study. *Nefrología*, 21(1), 76-83. doi: 10.3265/Nefrologia.pre2010. Aug.10482
- Salazar J. G., Guerrero J. C., Machado, Y. B. y Cañedo, R. (2009). Climate and organizational culture. Two essential components in the working productivity. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME [Organizational climate and job satisfaction in an PYME]. *Psicothema*, 8, 329-335. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded* (2.ª Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Strauss, A. y Glaser, B. (1980). *The discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research* (11.ª Ed.). Nueva York: Aldine Publishing Company.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*. New Jersey: Prentice Hall.