

República Bolivariana de Venezuela.
Ministerio de Educación Superior.
Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Medicina.
Escuela de Enfermería.

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DE
LA CLINICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA
CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008.**

**(Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial, para
optar al título de Licenciada en Enfermería)**

Autores:

TSU Araque, Milagros.

TSU Blanco, Glennis.

Tutora: Dra. Evelia Figuera G.

Caracas, Abril del 2009

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DE
LA CLINICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA
CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008.**

TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
LISTA DE CUADROS.....	v
LISTA DE GRAFICOS.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIAS.....	xii
ACTA DE APROBACION.....	xiv
RESUMEN.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPITULO I: El Problema.	
- Planteamiento del Problema.....	5
- Objetivos del Estudio:	
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
- Justificación de la Investigación.....	11
 CAPITULO II: Marco Teórico.	
- Antecedentes de la Investigación.....	13
- Bases Teóricas.....	18
Clima Organizacional.....	18
Satisfacción en el puesto de trabajo.....	22
Características de Trabajo.....	24
Recompensas.....	28
Relaciones Interpersonales.....	32
Condiciones de Trabajo.....	36
- Sistema de Variables.....	39
Operacionalización de Variables.....	40

- Definición de Términos Básicos.....	41
---------------------------------------	----

CAPITULO III: Diseño Metodológico.

- Diseño de la Investigación.....	42
- Tipo de Estudio.....	42
- Población.....	43
- Muestra.....	43
- Métodos e instrumentos para la recolección de datos.....	43
- Confiabilidad.....	45
- Procedimiento para la recolección de información.....	46
- Técnica de Análisis.....	46

CAPITULO IV: Resultados de la Investigación.

- Presentación y análisis de los resultados.....	48
--	----

CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones.

- Conclusiones.....	75
- Recomendaciones.....	76

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....

78

ANEXOS.....

81

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°		Pág.
1	Datos Demográficos relacionados con el sexo de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	49
2	Datos demográficos relacionados con la formación académica de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	51
3	Datos demográficos relacionados con el tiempo en la institución de los Profesionales de enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	53
4	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador características del trabajo, referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al servicio de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	55

- 5 Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador sistema de recompensas, referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....59

- 6 Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondiente al indicador relaciones interpersonales, referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....63

- 7 Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador condiciones de trabajo, referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....68

- 8 Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al clima organizacional en el área de hospitalización en su dimensión satisfacción en el puesto de trabajo, en la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....72

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico N°	Pág.
1	Datos Demográficos relacionados con el sexo de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....50
2	Datos demográficos relacionados con la formación académica de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....52
3	Datos demográficos relacionados con el tiempo en la institución de los Profesionales de enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....54
4	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador características del trabajo y los sub- indicadores: variedad de actividades, supervisión y toma de decisiones; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al servicio de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....58

4.A	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador características del trabajo y los sub- indicadores: responsabilidad, autonomía y autoridad; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al servicio de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	59
5	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador sistema de recompensas, referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	62
6	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondiente al indicador relaciones interpersonales y los sub-indicadores: confianza, respeto, cohesión y solidaridad; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	66
6.A	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondiente al indicador relaciones	

	interpersonales y los sub-indicadores: cordialidad, comunicación y armonía; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	67
7	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador condiciones de trabajo y los sub-indicadores: confort, iluminación y ruido; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	70
7.A	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al indicador condiciones de trabajo y los sub-indicadores: infraestructura y bioseguridad; referido a la satisfacción de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	71
8	Distribución de las frecuencias y porcentajes correspondientes al clima organizacional en el área de hospitalización en su dimensión satisfacción en el puesto de trabajo, en la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.....	74

AGRADECIMIENTO

*“Si tuve la suerte de alcanzar algo,
esto se debe solo a que me
apoye en hombros de gigantes”.*

Isaac Newton.

Gracias a Todos.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado valorarte cada día más.

A mi Mamá, por haberme educado y soportar mis errores, por cada oración que hiciste por mí y por creer siempre que lo podía lograr.

A Andrés, por ayudarme cada vez que lo necesitaba, por todos los gratos momentos y por la confianza que depositaste en mí.

A mis hermanas, Yenny y Luz Marina, que siempre me desearon lo mejor, por su amistad incondicional y sus palabras de aliento.

A mi tutora, Dra. Evelia Figuera, quien me brindo su apoyo incondicional y por transmitirme todas sus enseñanzas.

Y finalmente a todas las personas que se cruzaron durante este camino y me dieron palabras de aliento y de apoyo.

Milagros Araque.

DEDICATORIA

La presente investigación esta dedicada a mi familia, amigos y pareja, quienes estuvieron a mi lado en todo este largo trayecto.

Glennis Blanco.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA
**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DE
LA CLINICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA
CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008.**

Autoras: **Araque, Milagros.**

Blanco, Glennis.

Tutora: **Dra. Evelia Figuera.**

Año: **2009.**

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a determinar el clima organizacional vivenciado por los profesionales de Enfermería adscritos al servicio de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, en su dimensión: Satisfacción en el puesto de trabajo.

Metodológicamente es una investigación de tipo descriptiva-transversal, con diseño no experimental, la población está integrada por 28 profesionales de enfermería, la muestra fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico, la cual está conformada por el 100% de la población, es decir, los 28 Profesionales de Enfermería; para recolectar los datos se aplicó un instrumento tipo cuestionario de 52 preguntas en escala LiKert de cinco (5) puntos: Altamente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3), medianamente satisfecho (2) y nada satisfecho (1), cuya confiabilidad alcanzó un valor 0.90 según el índice de alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos reflejan que el clima organizacional vivenciado por los Profesionales de Enfermería no es satisfactorio visto lo expresado de acuerdo a las características de trabajo el 46.4% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho; con el sistema de recompensas el 42.9% manifestaron estar medianamente satisfecho, con respecto a las relaciones interpersonales el 53.6% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho y en la las condiciones de trabajo el 67.9% manifestaron estar satisfechos.

En el marco de los resultados se recomienda planificar reuniones de trabajo que fortalezcan el desempeño profesional, la comunicación efectiva con participación de todos los miembros del equipo de Profesionales de Enfermería que muestren integración y compromiso, y al mismo tiempo sirva de motivación al logro personal y profesional para el fortalecimiento de las relaciones de trabajo y del clima organizacional en un todo integral.

Palabras Claves: Clima Organizacional, satisfacción, puesto de trabajo

INTRODUCCIÓN

Cuando un grupo de personas se agrupan y establecen ciertas normas y procedimientos para el logro de objetivos y metas propuestas con anterioridad, se dice que es una organización. Para que una organización avance correctamente se deben cumplir y delegar ciertas funciones, las cuales faciliten el logro del objetivo propuesto.

Según Hampton, D. (1991) “Una organización se define como un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas. Las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos.” (p. 86). Es decir, una organización es un grupo de personas que establecen normas y procedimientos para el logro de ciertas metas y objetivos propuestos con anterioridad.

Para Scott, W. y Etzioni, A. (1983) una organización se define como “unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados” (p. 120). Para estos autores la organización se forma en grupos con el fin de alcanzar o lograr los objetivos planteados.

Sixto Velasco, E. (1994) define la organización como: “Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir (p. 93)”. Aquí se infiere que en una organización se deben cumplir y delegar ciertas funciones que ayuden a alcanzar las metas de la misma.

Existe una gran diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, club sociales, de familia, de salud, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

Las organizaciones como un todo, y en particular las organizaciones de salud, tienen un dinamismo propio y por ende, un clima organizacional que cuando es positivo alcanza la satisfacción en el desempeño laboral del equipo de salud, entre ellos, del equipo de los profesionales de enfermería. En el caso de las organizaciones de salud Duque, L. (2000) dice que:

Las organizaciones de salud son capaces de: Administrar empresas de salud, a través de la aplicación de los principios y métodos que permitan garantizar su permanencia y competitividad, de igual forma que diseñar e implantar estrategias que permitan mejorar la eficiencia y calidad de los procesos y las funciones de las empresas de salud. (p. 104).

Una vez determinadas estas definiciones se entiende que las organizaciones de salud tienen una gran importancia y permiten reunir una cantidad de miembros que se encargarán de llevar a cabo los esfuerzos necesarios para lograr los objetivos y metas propuestos por la organización.

Dentro de cada una de estas organizaciones es necesario que exista un clima organizacional satisfactorio que ayude a alcanzar las metas y objetivos propuestos. El clima organizacional es un factor que influye dentro de una organización, promoviendo la motivación, y que producirá cierto comportamiento que determinará la producción efectiva de la misma.

Para Goncalves, A. (2000). "El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un

comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”(p. 114). Es decir, el clima organizacional es un factor que influye dentro de la organización y promueve la motivación y cierto comportamiento que determinaran la producción efectiva de la misma.

Hampton, D. (Op. Cit.), dice que:

El comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (p.97)

Las organizaciones contrarias a ser instituciones estáticas, tienen un dinamismo propio que caracteriza sus realidades y particularidades, las cuales dependerán de la administración, las relaciones entre sus miembros, la satisfacción de las necesidades de los mismos y los objetivos que cumplen, es por ello que en base al clima organizacional que exista dentro de la institución dependerá la calidad en los cuidados proporcionados a los pacientes.

En este sentido, se realiza un estudio cuyo propósito se orienta a determinar el clima organizacional vivenciado por la profesionales de enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, en su dimensión: Satisfacción en el puesto de trabajo.

Metodológicamente es una investigación con diseño no experimental, tipo descriptivo-transversal, cuya población esta integrada por 28 profesionales de enfermería, adscritos al servicio de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”. La muestra fue seleccionada mediante el muestreo no

probabilístico siendo integrada por el 100% de la población de enfermeras (os), es decir, 28 profesionales de enfermería adscritos al servicio de hospitalización. Para recolectar los datos se aplicó un instrumento tipo cuestionario.

La investigación realizada se presenta en cinco capítulos, que contienen:

Capitulo I: El Problema, el cual describe de manera detallada la problemática de la investigación, la formulación del problema, los objetivos que expresan cada una de las metas perseguidas en la elaboración del presente trabajo y se enuncia la justificación del estudio.

Capitulo II: Marco Teórico, donde se describen los antecedentes del estudio, los aspectos y bases teóricas en las que se apoya la investigación y que son necesarias para la obtención de respuestas a las interrogantes planteadas, el sistema de variables, su operacionalización y la definición de términos básicos.

Capitulo III: Diseño Metodológico, donde se hace referencia al diseño de la investigación, tipo de estudio, población, muestra, método e instrumento para la recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento para la recolección de información y las técnicas de análisis utilizado en el presente estudio.

Capitulo IV: Resultados de la Investigación donde se realiza la presentación y análisis de los resultados de la investigación.

Capitulo V: Conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Por ultimo, se presentan las referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

Una organización se establece con un grupo de personas, las cuales ejecutan una serie de acciones para el logro de objetivos y metas específicas. Al formarse estos grupos sociales, los miembros de la organización intercambian recursos e interactúan con el fin de alcanzar dichos objetivos.

Para Scott, W. y Etzioni, A. (1983) una organización se define como “unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados” (p.120). Para estos autores la organización se forma en grupos con el fin de alcanzar o lograr los objetivos planteados.

Sixto Velasco, E. (Op. Cit.) define la organización como: “Agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”(p.93). Aquí se infiere que en una organización se deben cumplir y delegar ciertas funciones que ayuden a alcanzar las metas de la misma.

Para Beckles, R. (1996) organización es “estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos (p.131)”. Las organizaciones como se ha definido es un grupo de personas que generan relaciones, para no generar caos están regidas por estructuras formales, entre esas organizaciones, se pueden mencionar los centros de salud.

La OMS, citada por Arias López, M.; y Redondo de la Cruz, M. J.; (1999) define centros de salud como “Parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población asistencia medico-sanitaria completa” (p. 59).

En Venezuela el Ministerio para el Poder Popular de la Salud, basa su política en otorgar Salud y Calidad de Vida que se convierten en el principal eje político integrador de la nueva direccionalidad, como derecho humano y social inherente a la vida, por consiguiente un bien de relevancia pública superior y un espacio de articulación intersectorial, sustentado en un compromiso de corresponsabilidad entre todos los sectores públicos. Ref. (<http://www.mpps.gob.ve/>)

Por otro lado, la enfermería como profesión que otorga calidad de cuidados a los pacientes, debe mantener una actitud positiva dentro de las áreas clínicas de las instituciones de salud para lograr el desempeño exitoso de alcanzar los objetivos de la organización y los personales como profesional, para ello es necesario que sus miembros trabajen en un ambiente armónico y tranquilo que logre favorecer la motivación del personal, con ello se logrará que el profesional realice sus actividades de la mejor manera posible, favorezca las recompensas personales, mejoren las relaciones interpersonales y cuenten con óptimas condiciones de trabajo; lo cual facilitará la satisfacción del profesional y esto conlleva a lograr el bienestar en los enfermos hospitalizados, si trabajan en un apropiado clima organizacional.

Para Goncalves, A. (Op. Cit.). “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización” (p.114). Es decir, el clima organizacional es un factor que influye dentro de una organización y promueve la motivación y cierto comportamiento que determinaran la producción efectiva de la misma.

Para Wigodski, S. J. (2002) clima organizacional es: “Vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa... es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen... (p.1). Es decir, el clima organizacional que existe en una organización puede ser beneficioso o perjudicial dependiendo de la satisfacción que sienta el trabajador con respecto a la empresa.

El ambiente laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que impactan directamente a los empleados, tales como contrataciones, compensaciones y beneficios, desarrollo de carrera profesional, diversidad, balance trabajo - tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y propias. Ref.(www.prohumana.cl/index.php).

La Enfermera como profesional tiene como objetivo, atender oportunamente las necesidades de salud a través del cuidado de enfermería, con una práctica clínica segura para garantizar un ambiente saludable y promover la seguridad laboral. La producción de conocimiento en enfermería guarda una relación con la especificidad de su trabajo, para prestar un cuidado con calidad y libre de riesgos.

Morales C, R. (2002) plantea que “Las condiciones laborales son esenciales para que no obstaculicen la entrega de cuidados y no incidan negativamente en la satisfacción del usuario y en la satisfacción laboral de la enfermera.” (p.109), queriendo decir que depende de las condiciones de trabajo existentes se logrará brindar un óptimo cuidado de salud y de igual forma producirá un clima organizacional satisfactorio para la enfermera y su ambiente laboral.

El Clima Organizacional en enfermería es el conjunto de atributos que hacen referencia al ambiente de trabajo. El desacuerdo surge cuando se trata de especificar la naturaleza de estos atributos; para unos el clima organizacional es el resultado de la percepción individual sobre las

características y cualidades organizativas, destacando la dimensión perceptiva individual. Para otros sería el conjunto de características que definirían objetivamente una organización. (<http://www.enfermeriajw.com>)

La Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava” es un hospital tipo 2. Actualmente la clínica cuenta con Salas de observación de mujeres, hombres y niños, 2 quirófanos, 2 salas de partos, Sala de pre parto, Sala de Neonatología, Sala de recuperación post quirúrgica, Área de trauma shock, Área de emergencia, Área para Tomografía, Ultrasonido, RX convencional y endoscopia, además tiene 63 camas, cocina, lavandería y morgue. El área de hospitalización esta dividida a su vez en cuatro salas: Maternidad, Hombres, Mujeres y Pediatría.

En esta clínica el Departamento de Enfermería se encuentra ubicado en el piso 2 de la institución de salud, este departamento dentro de las actividades que lleva adelante, está planificar las acciones para optimizar las prestaciones de cuidados, toda la organización administrativa en relación al personal de enfermería y la coordinación general de actividades de enfermería del hospital. Dentro de este, labora la Jefa de Enfermera, quien es la responsable de realizar y llevar a cabo cada una de estas actividades, contando con la ayuda de los coordinadores de cada área, los cuales, se encuentran en los diversos servicios y sirve de enlace entre los profesionales y dicho departamento, con el propósito de proporcionar un ambiente armónico y satisfactorio para el personal que allí labora.

En el área de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava” se ha observado cierto descontento dentro del servicio, existe un notorio desinterés y desmotivación en los profesionales de enfermería que allí laboran, y aunque quieren seguir brindando calidad en los cuidados ofrecidos al paciente esto se ve interferido por una serie de situaciones que limitan la forma de brindar una óptima calidad de cuidados a las personas que se encuentran

hospitalizadas; entre estas limitaciones se encuentran: escasos recursos humanos dentro del área, descontento por el tipo de coordinación y supervisión que reciben, falta de autonomía a la hora de tomar decisiones en el ámbito de trabajo, pocas recompensas sin mejoras de las mismas, cantidad de pacientes aumentados en relación a la cantidad de enfermeras que existen en el área, siendo esta última una queja constante, dado que les afecta en su rendimiento, productividad y satisfacción laboral.

Es importante tener en cuenta que la supervisión y coordinación de enfermería deben trabajar en conjunto para establecer estrategias administrativas con la participación directa de los profesionales de enfermería de cada área clínica, debe existir la motivación y mejorar cada día las relaciones interpersonales para poder lograr las metas y los objetivos propuestos como organización y personalmente. Se deben establecer estrategias administrativas con participación activa de las enfermeras del servicio, en el establecimiento de metas, objetivos y políticas, en la elaboración de sistemas de recompensas y su implantación en el servicio de hospitalización, para así motivarlas a su desempeño exitoso.

De allí parte la motivación a investigar:

¿Las características de trabajo que existe en el área de hospitalización ofrecen satisfacción a los profesionales de enfermería en su puesto de trabajo?

¿Las recompensas ofrecidas en el área de hospitalización ofrecen satisfacción a los profesionales de enfermería que allí laboran?

¿Cómo es la toma de decisiones en el área de hospitalización referido a la satisfacción de los profesionales de enfermería en su puesto de trabajo?

¿Cómo es el clima organizacional en el área de hospitalización referido a las relaciones interpersonales?

¿Las condiciones de trabajo presentes en el área de hospitalización ofrecen satisfacción a los profesionales de enfermería que allí laboran?

Para darles respuesta a los supuestos precedentes las autoras formulan el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el Clima Organizacional en el que laboran los profesionales de enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008?

OBJETIVO GENERAL.

Determinar el Clima Organizacional vivenciado por los profesionales de enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, en su dimensión satisfacción en el puesto de trabajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las características del trabajo que ofrecen satisfacción a los Profesionales de Enfermería en el puesto de trabajo.
- Identificar las recompensas que ofrecen satisfacción a los Profesionales de Enfermería en el puesto de trabajo.
- Identificar las relaciones interpersonales que ofrecen satisfacción a los Profesionales de Enfermería en el puesto de trabajo.
- Identificar las condiciones de trabajo que ofrecen satisfacción a los profesionales de Enfermería en el puesto de trabajo.

1.2 Justificación.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de las personas que integran la organización, es por ello que este constituye la base de una institución de salud, por ende, condiciona el comportamiento de sus miembros integrantes de su estructura organizativa.

Para Robbins, S (1998). “El Clima Organizacional es la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico” (p.157). La percepción influye en los niveles de Satisfacción, en la disposición de permanecer en la organización y en el desempeño del personal; y afecta los niveles de productividad.

Goncalvez, A. (Op. Cit.) “Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un Clima Organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de la lealtad” (p.183). Es decir, cuando en una organización el clima vivenciado es satisfactorio se obtendrá mejor desempeño y mayor producción de cada de los integrantes de la misma.

El propósito de la presente investigación se orienta a determinar el Clima Organizacional vivenciado por los profesionales de enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Caracas, en su dimensión satisfacción en el puesto de trabajo.

En el contexto teórico la investigación se justifica ya que busca interpretar la descripción de conceptos y elementos teóricos del clima

organizacional, y su inferencia en la satisfacción del profesional de enfermería que ejerce su labor en la Clínica Popular de Catia.

En el contexto metodológico la investigación se justifica ya que a través del método de recolección de datos utilizados en el presente proyecto, será posible determinar el clima organizacional en el que laboran los profesionales de enfermería del área de hospitalización de la Clínica popular de Catia, utilizando métodos de investigación específicos como lo es el cuestionario en escala Likert.

En lo práctico, en función a los objetivos formulados, el estudio se justifica dados que los resultados obtenidos permitirán establecer estrategias para promover un clima organizacional satisfactorio en cada uno de los profesionales de enfermería que laboren en esta área.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación:

En torno al tema de investigación se han realizado diversos trabajos que han evaluado distintos tópicos de gran interés para el problema en cuestión, entre los que se pueden citar aquellas investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con la variable en estudio:

2.1.1 Antecedentes Nacionales:

Villarroel, F. y Figuera Guerra, E. (2005) realizaron en Caracas, un estudio con el propósito de determinar el clima organizacional vivenciado por las enfermeras de Atención directa adscritas a las unidades clínicas de la Clínica Vista Alegre parroquia El Paraíso, Distrito Capital, en su dimensión: Satisfacción Laboral.

Atendiendo al contexto metodológico, dicha investigación fue adscrita al diseño no experimental, tipo descriptivo – transversal, cuya población la integraron 50 enfermeras de esa población y seleccionaron aleatoriamente una muestra de 80%. Para la recolección de la información elaboraron un instrumento tipo cuestionario contentivo de datos demográficos y 40 preguntas en escala de Likert, con 4 alternativas de respuesta; su confiabilidad la midieron a través del alfa de Cronbach, que dio un valor de 0.96, lo cual es altamente confiable.

Los resultados según la investigadora mostraron desde la apreciación del elemento muestral para el indicador estructura

organizacional el 50% indicaron estar satisfechos; para el indicador trabajo desafiante el 40.5% están satisfechos; en lo referido al factor recompensas el 38.1% se mostraron nada satisfechos; sobre las relaciones de trabajo el 47.6% estas satisfechos y la respuesta al indicador comunicación 26.2% ni satisfecho ni insatisfechos.

Estos resultados conllevaron a las autoras del estudio a concluir que el clima organizacional vivenciado por las enfermeras y enfermeros en las Unidades Clínicas no es totalmente satisfactorio.

Pérez, R.; Sánchez, Y.; y Figuera, E. (2005): realizaron en Caracas, una investigación orientada a determinar la percepción del clima organizacional, que tienen las enfermeras en su dimensión características organizativas y la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión satisfacción al usuario.

El estudio efectuado en la Unidad Clínica de Emergencias de Adultos del Hospital Militar del ejercito “Dr. Vicente Salías Sanoja”, situado en el Fuerte Tiuna, fue adscrito a un diseño no experimental, tipo descriptivo-transversal, cuya población la integraron 64 enfermeras personal fijo de dicho hospital, el 25,42% conforme la muestra, seleccionada aleatoriamente. Para la recolección de la información elaboraron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional, contentivo de 39 ítems en escala de Likert de 4 puntos con un valor confiable de 0.98 y; el segundo que midió la variable calidad del cuidado de enfermería, a través de 26 ítems en escala de Likert, cuya confiabilidad fue de 0.91, según el índice alfa de Cronbach. En lo ateniendo al estudio de la variable clima organizacional, las autoras indican en los resultados que las enfermeras se percibieron altamente satisfechas (53.1%) por su participación en la elaboración e interpretación de la visión, política, normas, objetivos y procedimientos, elementos de la estructura organizativa que delinea la acción administrativa y asistencial

del equipo de enfermería en la institución, el 34.4% se mostraron satisfechas.

En cuanto al trabajo desafiante, las investigadoras encontraron un 53.1% de elementos muestrales satisfechos por su participación activa en las variedad de tareas asignadas, la supervisión que reciben y por la toma de decisiones asumidas con responsabilidad, autonomía y autoridad por el bienestar de la organización y el paciente, al 34.4%, lo percibieron satisfechos.

La innovación efectiva, según los datos recolectados muestran un 46.9% altamente satisfechos por las ideas creativas mostradas en la Unidad Clínica, el riesgo asumido para propiciar cambios facilitadores de la gestión de enfermería, el 28.1% se mostró satisfecho.

En lo atinente a la comunicación efectiva, el 56.3%, están altamente satisfechos por la escucha atenta, la confianza y el respeto con el cual es tratado por los supervisores de enfermería; así mismo, un 56.3% lo percibieron altamente satisfechos por el sistema de recompensas recibido en la organización.

Estas autoras concluyen afirmando que en los datos se revela un clima organizacional altamente satisfactorio.

Moreno, D.; Pérez, H. y Figuera, E. (2004): realizaron en Puerto Cabello, Edo. Carabobo, un trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional en las Unidades Clínicas del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, de Puerto Cabello, estado Carabobo, durante el tercer trimestre del año 2004”.

El propósito del estudio fue determinar el clima organizacional vivenciado por las enfermeras de atención directa adscritas a la unidad

clínica del Hospital Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello, Estado Carabobo, en su dimensión: satisfacción en el puesto de trabajo. El diseño metodológico lo basaron en un diseño no experimental, tipo descriptivo transversal, cuya población fue de 94 enfermeras (os) de las unidades clínicas, y la muestra de 27.6%, la cual la seleccionaron aplicando el muestreo no probabilístico intencional. La recolección de datos la obtuvieron por medio de un instrumento tipo cuestionario que contenía 38 preguntas en escala de Likert de 5 puntos, dicho instrumento lo sometieron a validez por juicio de expertos, y la confiabilidad fue medida aplicando el alfa de Cronbach y obtuvo un valor altamente confiable, de 0.98. En el análisis de los resultados obtenidos, las autoras señalan que el 13.6% de los elementos muestrales no están ni satisfechos ni insatisfechos en el puesto de trabajo; 43.2% están totalmente satisfechos con el trabajo desafiante asignado; el 45.5% se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos con el sistema de recompensas; el 47.7% se manifestó totalmente satisfechos con las relaciones interpersonales y un 29.6% ni satisfecho ni insatisfecho en lo referido a las condiciones de trabajo.

Dichos resultados permitieron a las autoras del estudio concluir que el clima organizacional vivenciado por las enfermeras en las unidades clínicas del hospital, no es totalmente satisfactorio.

2.1.2 Antecedentes Internacionales:

Arias Jiménez, M. (2004): realizaron en San José, Costa Rica un trabajo de investigación titulado: “Factores del Clima Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”.

El propósito del estudio fue determinar los factores que influyen en el clima organizacional vivenciado por las enfermeras adscritas a los

cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños, en su dimensión: satisfacción laboral. El diseño metodológico lo basó en una investigación cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva; cuyo universo fue de 44 enfermeras y la muestra de 36 enfermeras. La recolección de datos la obtuvo por medio de cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. En el análisis de los resultados obtenidos, la autora señala que la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad fue definida como satisfactoria. Dichos resultados permitió de igual a la autora del estudio, concluir que el Clima Organizacional en la UNCIN es definido como positivo y satisfactorio.

Mac Donald Góngora, E, (2004): realizó en Valdivia, Chile, un trabajo de investigación titulado: “Análisis del clima Organizacional de servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, Región Metropolitana”.

El propósito del estudio fue determinar la percepción de las enfermeras acerca del clima organizacional. El diseño metodológico lo basó en una investigación cuantitativa, descriptiva y de corte transversal; cuyo universo de estudio fue toda la población de enfermeras que trabajan en el servicio intensivo del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo. La recolección de datos la obtuvo por medio de una encuesta compuesta por 71 preguntas, las cuales fueron agrupadas en 14 ítems correspondientes a temas considerados básicos, asignándosele a cada respuesta una categoría de 1 a 5 a aquellas preguntas planteadas en negativo, y de 5 a 1 a aquellas preguntas planteadas en positivo. En el análisis de los resultados obtenidos la autora concluye que el clima organizacional en este hospital es predominantemente sano.

2.2 Bases teóricas.

Clima Organizacional en el área de Hospitalización:

Para Goncalves, A. (2000). “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (p.114). Es decir, el clima organizacional es un factor que influye dentro de una organización y promueve la motivación y cierto comportamiento que determinaran la producción efectiva de la misma.

El mismo autor por otro lado señala que “El Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento” (p.115). Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal. Es decir, un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas se puede nombrar: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, entre otros; y entre las consecuencias negativas se pueden nombrar: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otros. En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en como se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

Según Gorden, J. (2000) una organización “es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas con la finalidad de cumplir metas y objetivos. La cooperación

entre ellas es esencial para la existencia de la organización” (p.121). Es decir, es un conjunto de personas que de manera coordinada conforman y realizan ciertas actividades específicas para lograr cumplir objetivos propuestos.

Para Scott, W. y Etzioni, A. (1983) organización se define como “unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados” (p.120). Es decir, una organización es la conformación de un grupo de personas que se constituyen para lograr ciertas metas y objetivos propuestos.

Las organizaciones de salud para Duque, L. (2000) “son todas aquellas organizaciones capaces de administrar empresas de salud, a través de la aplicación de los principios y métodos que permitan garantizar su permanencia y competitividad, de igual forma que diseñar e implantar estrategias que permitan mejorar la eficiencia y calidad de los procesos y las funciones de las empresas de salud” (p.104). Se entiende por esto que, las organizaciones de salud son de igual manera grupos de personas que se encargan de alcanzar metas y objetivos relacionados con la salud de la población, ese grupo de personas, también busca en el marco de la organización, estrategias que hagan posible el trabajo en un clima apropiado y satisfactorio.

Para Duque, L. (Op. Cit.):

La teoría de satisfacción laboral integral, considera que la satisfacción está determinada por la combinación de varias facetas del trabajo y los sentimientos que desarrollan las personas frente a estos factores. El modelo corresponde en esencia a la teoría que muestra la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que una persona siente que debería recibir y lo que percibe estar recibiendo actualmente. (p.123).

Es decir, la teoría de satisfacción laboral esta sujeta a la discrepancia que pudiera existir entre lo que una persona (enfermera) piensa lo que debería recibir y lo que realmente esta recibiendo.

Gorden, J. (2000) “La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización. Existen distintos instrumentos para medir el clima organizacional, y coinciden en la necesidad de medir las siguientes variables: el clima organizacional existente en la actualidad y el clima organizacional como debería ser” (p. 132). Se refiere a que el clima organizacional puede ser medido, y que este va a arrojar dos resultados en la organización; uno que indicara el clima organizacional vivenciado en la actualidad y el otro el como debería ser.

Para Goncalvez, A. (2000) los elementos del Clima Organizacional son:

- Las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- Las repercusiones en el comportamiento laboral.
- Las características de la organización que son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (p.157).

En tal sentido se dice que los distintos elementos del clima organizacional hacen que este sea una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual de cada trabajador.

Para Guillen Gestoso, C.; Gala León, F.; y Reyes Velásquez, M. (2000) el clima organizacional “es una realidad imprescindible en el mundo de la empresa, que surge de las relaciones existentes entre los

diversos sub-sistemas y que constituye un ligamiento entre individuos y ambiente”...“El Clima es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (p.166). Aquí se infiere que el clima organizacional es necesario dentro de cualquier organización y se desarrolla dependiendo de la relación trabajador – empresa, y da como resultado el logro de los objetivos propuestos.

Los mismos autores señalan que “La consideración del clima organizacional como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma”...“Suelen valorar el ambiente como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma, aporta estabilidad; por otra parte, se considera perjudicial cuando las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades y la estructura del sistema” (p.166). De allí que el clima organizacional este influenciado por la apreciación que tiene cada trabajador (Enfermera) de la organización (Clínica popular de Catia), determinándolo como beneficioso o perjudicial.

De igual forma señalan que “El estudio del clima organizacional realizado de forma adecuada y participativa junto con el análisis de otros marcadores de gestión (satisfacción, eficacia, productividad, etc.) se estructura como herramienta importante para el desarrollo de la organización” (p.170). En tal sentido, se indica que el clima organizacional debe ser estudiado y analizado periódicamente para lograr determinar la situación y buscar la forma de hacer progresivo el desarrollo de la organización.

Por otra parte Chiavenato, I. (2002) manifiesta que el clima organizacional es el “Ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual esta estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados” (p.85). La percepción que tiene cada enfermera sobre las

características de trabajo y las propiedades del ambiente laboral determinará un clima organizacional satisfactorio o no; es por ello que al hablar de clima organizacional se debe hacer referencia a la satisfacción laboral que siente el empleado.

Satisfacción en el puesto de trabajo:

Para Gorden, J. (2000) satisfacción “son los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la identificación con sus objetivos y sus productos y con la complacencia por la contraprestación y el tratamiento recibido. Esta variable contempla 7 componentes: Orgullo-Identidad, Reconocimiento, Remuneración, Integración, Calidad Laboral, Desarrollo y Ambiente Interno” (p.138). Es decir, la satisfacción en el puesto de trabajo es la complacencia que se siente al pertenecer a una organización determinada y en la cual se logra alcanzar objetivos y metas propuestas.

Podría definirse la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla su trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "debería ser".

Según Robbins, S. (1998) se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, como reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (p.201).

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral y tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Lo que más satisface a los enfermeros son las relaciones interpersonales y la competencia profesional; lo que menos los satisface es el sueldo, falta de promoción y formación, distanciamiento con lo que representa el lugar de trabajo como institución y las malas condiciones de trabajo. Reconducir la relación entre la atención primaria y secundaria, así como con otras instituciones y organizaciones relacionadas con la enfermería, redundaría en una mejora oportuna y necesaria.

Guillen Gestoso, C.; Gala León, F.; y Reyes Velásquez, M. (2000), citan a Locke (1976) quien refiere que la satisfacción laboral es el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. (SP).

Por otro lado, identifica las dimensiones de la satisfacción laboral:

- Satisfacción con el trabajo de si mismo.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el reconocimiento de los demás.
- Satisfacción con los beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con los compañeros.
- Satisfacción con la empresa y la dirección.

Y concluye afirmando que la satisfacción laboral es “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p. 197). La satisfacción laboral es un estado emocional individual de cada trabajador desarrollado como respuesta al ambiente de trabajo de la organización, junto a todas las características del mismo.

Características de trabajo:

Para Rouquette, J.; Saleme, M. (2000). “Es más probable que la gente a la que le gusta su trabajo haga sugerencias de mejoras y apoye la implementación de ideas, el desafío percibido en un trabajo es crucial para la creatividad del empleado. Cuando los empleados encuentran desafíos, son motivados más intrínsecamente” (p.52). Esto supone que, a la persona que le guste su trabajo y se sienta cómodo dentro de la organización, va a sentirse motivado y aportará ideas para el trabajo, de igual forma se sentirá a gusto con la variedad de actividades que hay dentro de la empresa, el tipo de supervisión que recibe, intervendrá en la toma de decisiones asumirá responsabilidad, autonomía y autoridad con precisión y siempre a favor de la organización.

Cuando se menciona la variedad de actividades es cuando se refiere a las actividades o tareas a realizar durante el desenvolvimiento de un trabajo, y con las cuales se logra alcanzar los objetivos propuestos con anterioridad.

Para Chiavenato, I. (2001) “La variedad de actividades incluye la intervención de diversas habilidades y conocimientos del ocupante, la utilización de diversos equipos y procedimientos y la ejecución de diferentes tareas” (p.306)

Según el mismo autor “los cargos que presentan gran variedad eliminan la rutina y la monotonía, e implica mayores desafíos porque los empleados deben utilizar todas sus habilidades y capacidades para realizar el trabajo con éxito” (p.306)

De igual forma dentro de las características de trabajo tenemos la supervisión que es la regular observación y registro de actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa.

Para Robbins, S. (1998) “Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión” (p.245)), la supervisión es un elemento que requiere ciertas cualidades y a través de las cuales se inspecciona y se registra el trabajo de un grupo de personas para que este se realice adecuadamente.

La supervisión es pues, dar el visto bueno después de examinar. Es la actividad de apoyar y vigilar la coordinación de actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

Por otra parte se debe tomar en cuenta la toma de decisiones efectiva que implica que se pueden hacer que las cosas sucedan, en vez de dejar que estas simplemente ocurran por si solas. La toma de decisiones es un proceso que se requiere en cualquier actividad, situación o problema. Tomar una decisión implica hacer una escogencia y seleccionar entre diferentes alternativas.

Scott, W. y Etzioni, A. (1983) señalan que “los pasos para la toma de decisiones efectiva son:

- Reconocer el problema.
- Analizar el problema.
- Considerar las metas.
- Buscar alternativas.

- Seleccionar la mejor alternativa.
- Poner la decisión en acción.
- Evaluar los resultados". (p. 178).

Para la toma una toma de decisiones adecuada y certera se debe seguir ciertos pasos, los cuales ayudaran a que se seleccione la mejor alternativa en una situación dada.

La toma de decisiones a nivel individual es caracterizada por que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una decisión a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, ésta deberá ser capaz de resolverlo individualmente a través de tomar decisiones con ese específico motivo.

Para tomar una decisión, no importa su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. Las decisiones nos atañen a todos ya que gracias a ellas podemos tener una opinión crítica.

Otra característica de trabajo es la responsabilidad que no es más que cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos. En la actualidad, la responsabilidad o irresponsabilidad se predica de los seres humanos que viven en una comunidad y a quienes puede exigírseles responder por un hecho, haya sido causado por ellos o no, de manera intencional o no; este sentido amplio es el de imputabilidad.

Una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos.

Para Goncalves, A. (2000) “La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien, es la capacidad de dar respuesta de los propios actos”. (p.156). La responsabilidad de las personas es de suma importancia, ya que se trata de uno de los valores que permiten mantener en orden la vida en comunidad, demostrando con el esto el compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generarle tanto a la persona en sí como a quienes lo rodean.

Dentro de las características de trabajo también se encuentra de autonomía, con la cual se pretende conservar la identidad siendo conscientes de que siempre se está en constantes cambios, y por lo tanto siempre estamos conectados, nunca se es totalmente independiente, siempre se es parte de algo.

Para Goncalves, A. (2000) la autonomía es “la capacidad de tomar decisiones si ayuda de otros”. (p.168). Es decir, es la capacidad y disposición a pensar, elegir y actuar de manera independiente, sin experimentar ansiedad o culpa. La autonomía se expresa en conductas concretas como realizar actividades sin requerir compulsivamente la presencia de otros.

La autonomía es una forma de libertad, que revela alta autoestima, pues revela confianza en si mismo, sentido de control de la propia vida y madurez psicológica.

Para Chiavenato, I. (2001) la autonomía es el “grado de independencia y criterio personal que tiene el empleado para planear y ejecutar el trabajo. Se refiere a la mayor autonomía e independencia que

tiene el empleado para programar su trabajo, seleccionar el equipo que va a utilizar y decidir qué métodos o procedimientos va a seguir". (p.307)

Al igual que la autonomía se encuentra la autoridad, la cual se ha determinado como atributo de una persona, cargo u oficio que otorga un derecho a dar órdenes; como una relación entre los cargos de superior y subordinado; como una cualidad que hace que una orden se cumpla, y como base de un comportamiento. Es una cualidad que lleva a que los juicios, decisiones y recomendaciones de una persona, grupo o gobierno sean aceptados voluntariamente como buenos.

Para Koontz, H. y Weihrich, H. (2001) "La autoridad en una organización es el derecho propio de un puesto (y por lo tanto de la persona que lo ocupa) a ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que afectan a otras personas". (p.302)

Sistema de Recompensas:

Un incentivo es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. Es decir, con el abono de incentivos, una organización persigue el objetivo personal de mejorar el desempeño premiado, de forma periódica y regular, el mejor desempeño para reforzar positivamente y mantener esa conducta.

Robbins, S. (1998) "Al considerar las empresas el sistema de compensaciones, lo hacen en términos costos/beneficios, esto es, cuando fija una remuneración o cuando establece un incentivo, espera un resultado de su inversión" (p. 224). El mismo autor señala que se entiende por incentivo: "(...) un estímulo ubicado fuera del organismo que

se asocia a uno o más factores intraorgánicos para producir una actividad determinada. También es un estímulo extraorgánico que sirve para dirigir o mantener una conducta motivada". (p. 235). Estos incentivos se integran en el sistema de recompensas y castigos, mediante el que la organización busca dirigir las acciones de quienes en ella trabajan. Es decir, la gerencia necesita instituir un sistema de recompensas y castigos para reforzar el deseo en los empleados de realizar las tareas primordiales de la organización, así como para desalentar conductas y actitudes que puedan perjudicar sus resultados, con el sistema de recompensas se busca obtener incentivos basados en el salario, ascensos, reconocimientos y beneficios, con los cuales el trabajador se sienta motivado y continúe en la búsqueda de acciones que ayuden a la organización a alcanzar los objetivos propuestos.

Para Wilson, J. Q (1973) "La recompensa o incentivo es alguna gratificación, tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización. El producto de la tecnología de la organización, es fundamental mantener el equilibrio incentivos – contribuciones. (p.402).

Para Chiavenato, I. (2001) "Las organizaciones tienen un sistema de recompensas (incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento) y castigos (sanciones o penas – reales o potenciales – para impedir ciertos tipos de comportamientos), con el fin de limitar el comportamiento de las personas" (p.398).

El mismo autor señala que "el sistema de recompensas (salarios, beneficios, promociones, etc.) y el de los castigos (acciones disciplinarias, etc.) constituyen los factores básicos que inducen al individuo a trabajar en beneficio de la organización" (p.399).

Dentro de las recompensas existen varios sub.-indicadores, los cuales ayudan a que se logra un buen sistema de recompensas, entre ellos el salario, el cual es toda retribución que percibe el hombre a cambio

de un servicio que ha prestado con su trabajo. El salario constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y su fuerza y a cambio reciben dinero, lo cual representa el intercambio de una equivalencia entre derechos y responsabilidades recíprocas entre el empleado y el empleador.

Por otro lado Chiavenato, I. (2002) dice que el salario “es la retribución en dinero o su equivalente que el empleador paga al empleado por el cargo que este ejerce y por los servicios que presta durante determinado tiempo” (p.409). Es decir, es parte de la recompensa que se da al empleado por prestar su servicio y trabajo dentro de la empresa.

Según Gordon, J. (2002) El salario o remuneración, es el pago que recibe en forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio del trabajo para el que fue contratado. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual. (p.187). Es una contraprestación principalmente en dinero, si bien puede contar con una parte en especie evaluable en términos monetarios, que recibe el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.

El mismo autor señala que “el salario es el elemento monetario principal en la negociación de un contrato de trabajo. Es la contraprestación en la relación bilateral, aunque en algunas ocasiones se tienen también en cuenta otras condiciones laborales como vacaciones, jornada, etc. (p.188).

Otro tipo de recompensa es el ascenso dentro de la organización que es subir un peldaño dentro de la empresa.

El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador

consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

Los convenios colectivos suelen establecer con gran detalle, y también con muchas variantes, los sistemas de ascenso. De entre los sistemas más utilizados, pueden indicarse estos tres: antigüedad, selección por méritos o conocimientos y libre designación del empresario.

Los reconocimientos laborales de igual forma pertenecen al sistema de recompensas que debe existir en cualquier organización.

Para Robbins, S. (1998) “el reconocimiento consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho.”(p.125). En tal sentido se observa que el reconocimiento es una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Reconocer los buenos desempeños, en cualquier ámbito, es una conveniencia y una necesidad.

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo, una recompensa formal o toda una pared de certificados o placas. Parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedicó el tiempo necesario para darse cuenta del logro, buscar al empleado que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna. Muchas formas eficaces de reconocimiento constituyen celebraciones únicas de un logro significativo o un acontecimiento importante. Es preciso planear tales actividades de manera oportuna y pertinente, según la situación y la persona objeto del reconocimiento.

De igual forma se encuentran los beneficios, que es otro tópico dentro del sistema de recompensas.

Para Chiavenato, I. (2001) "Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones...estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad" (p.459). Es decir, los beneficios son un tipo de recompensa que se le brinda al trabajador por mantener el empeño y esfuerzo laboral de una forma satisfactoria.

Según Chiavenato, I. (Op. cit.) existen varios tipos de beneficios, y los clasifica de la siguiente manera:

En cuanto a su exigencia, pueden ser legales o voluntarios, en cuanto a su naturaleza, pueden ser monetarios o no monetarios; en cuanto a sus objetivos, pueden ser asistenciales, recreativos o supletorios. En lo fundamental, los beneficios son medios de que dispone la organización para satisfacer necesidades humanas (fisiológicas, de seguridad, sociales y de autoestima) en el plano de los factores higiénicos o de insatisfacción. (p. 472)

Relaciones interpersonales:

A pesar de que todas las personas se relacionan y se comunican diariamente, no siempre se detienen a reflexionar sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. Tal situación dificulta que tomen medidas para mejorar la forma de relacionarse de una manera más positiva y creativa.

Para Marroquín, M.; y Villa, A. (1995) "La comunicación interpersonal no es solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida"(p.70). Las relaciones interpersonales constituyen, pues,

un aspecto básico en la vida, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo. Por tanto, la primera conclusión a la que se puede llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Según Toro, F. y Cabrera, H. (1985) "Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad" (p.58). A través de las relaciones interpersonales se logra tener la capacidad para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que lo rodean.

Según Toledo, G. (1996). "Es la etapa en la que el individuo entra en una relación mas profunda con otras personas ya sea de amistad o negocios y hay respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema. Las relaciones interpersonales son la manifestación de que como seres humanos somos seres sociales, que construimos nuevas historias para el mejoramiento de relaciones saludables" (p.112). Es decir, las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se mantienen con las demás personas, entre ellos compañeros y miembros de la organización a la cual se pertenece, para así lograr mejor entendimiento y poder realizar el trabajo de la mejor manera posible, esto basado en la confianza, respeto, cohesión, solidaridad, cordialidad, comunicación, armonía y compañerismo que se mantenga entre los trabajadores.

La confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne al futuro, en la medida en que ese futuro dependa de la acción de otro.

Para Koontz, H. y Weihrich, H. (2001) “La confianza es el centro de la comunicación, la colaboración y la disposición a cambiar. Tradicionalmente el concepto de confianza se ha identificado con la integridad, la lealtad, la atención y el cumplimiento de promesas en las relaciones entre individuos” (p.73). La confianza como factor dentro de las relaciones interpersonales es muy importante ya dentro de un clima laboral se debe creer que se actuará de una manera determinada, y este debe ir más allá de las relaciones individuales y extenderse a las organizaciones.

Por otro lado, para que existan buenas relaciones interpersonales es necesario tener en cuenta el respeto que es la justa apreciación de las excelencias morales de una persona y el acatamiento que por tal causa se le hace. El respeto a uno mismo y a los demás exige proceder de acuerdo con la condición y circunstancias de uno y otros, y siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona humana.

La cohesión a su vez es el grado de consenso de los miembros de un grupo social en la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común. Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas.

En cuanto a la solidaridad se expresa como una idea de unidad de cohesión y colaboración. Se encuentra muy ligada al amor, y como éste admite dos planos de consideración:

- Solidaridad-sentimiento. Tendencia humana a asociarse en busca de bienes comunes. Es la inclinación a sentirse vinculados con otros, bien por motivos de semejanza, bien debido a intereses

comunes. Incluye la tristeza cuando esas personas afines sufren un mal. Se trata de sentimientos buenos pero a veces inestables o de tipo superficial.

- Solidaridad-virtud. Es la determinación firme y perseverante de comprometerse por el bien común. Estamos ante un hábito o virtud, ante una decisión estable de colaborar con los demás. Con todos los hombres, pues realmente hay vinculación con todos, aunque uno no se sienta unido a algunos. Esta solidaridad-virtud es más firme e importante que la sentimental, y de ella seguimos hablando.

Otro factor importante en las relaciones interpersonales es la comunicación el cual es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.

La comunicación es un proceso de interacción entre 2 entes(o más) en donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado.

Para Chiavenato, I. (2001) “La comunicación implica transferencia de información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores”. (p.87). Es un proceso por el medio del cual las personas pueden relacionarse.

El mismo autor señala que “la comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos...las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias” (p.87). Además de unir a las

personas el proceso de la comunicación funciona para mantener estables y satisfactorios el ambiente laboral de las organizaciones.

Condiciones de trabajo:

Para Rouquette, J.; Saleme, M. (2000) “Las condiciones en las que realizamos nuestro trabajo, influyen en la productividad y el rendimiento profesional, y son determinantes de nuestra propia calidad de vida. El estrés, la fatiga y otros son efectos que se contextualizan en un trabajo deficiente y poco productiva” (p.54). Para lograr realizar un trabajo productivo y eficaz es necesario contar con ciertas condiciones que ayuden a la realización del mismo.

Para Chiavenato, I. (2000) las condiciones de trabajo “Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización” (p. 482). Por condiciones de trabajo se entiende el contenido de trabajo y las repercusiones que pueden tener en la salud y sobre la vida personal y social de los asalariados. Entonces, se entiende como condición de trabajo cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

Entre estas características el mismo autor incluye:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados que influyan en la generación de los riesgos laborales (las posibilidades

de sufrir enfermedades o lesiones con motivo u ocasión del trabajo).

- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador. (p.485).

Para Guillen Gestoso, C.; Gala León, F.; y Reyes Velásquez, M. (2000) las condiciones de trabajo “Incluyen numerosas variables referidas al medio ambiente donde se desenvuelve el puesto de trabajo, puede incluir: condiciones de empleo, ambientales, de seguridad, características de la tarea, procesos de trabajo y condiciones sociales y organizacionales. (p.175). Dentro de las condiciones de trabajo que intervienen en la realización eficaz de cada labor se encuentran: el confort, la iluminación, el ruido, la infraestructura y la bioseguridad.

También la iluminación es un factor importante dentro del desenvolvimiento del trabajo asignado.

Para Chiavenato, I. (2000) la iluminación es la “cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación general, sino de la cantidad de luz en el puesto focal del trabajo” (p.482); por otro lado refiere que “la iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad de trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo” (p.482). Este es un factor fundamental para que el trabajo se realice eficazmente, ya que la poca iluminación en el lugar de trabajo acarrea cansancio y por ende poco rendimiento laboral.

El ruido es otro factor influyente en la realización del trabajo.

Chiavenato, I. (2000) dice que el “sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente de sonido”. (p.484)...“La exposición prolongada a elevados niveles de ruido, produce de cierta

manera, pérdida de la audición, proporcional al tiempo de exposición” (p.484). El ruido dentro del lugar de trabajo debe ser moderado para que no perturbe en la realización del mismo.

Por otro lado se encuentra la bioseguridad del lugar donde el trabajador se desempeña, la cual lo ayudará a sentirse más seguro y cómodo en su trabajo.

Para Chiavenato, I. (2000) “La salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada”. (p. 478). Es decir, dentro de la organización debe existir un mecanismo que brinde seguridad e higiene a cada uno de los trabajadores, para que así la persona se sienta más satisfecha de pertenecer a la institución.

Según el mismo autor la bioseguridad “se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan” (p.479).

2.3 Sistema de Variables.

Para efectos del estudio, se seleccionó como variable Clima Organizacional.

Definición Conceptual:

Conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo, e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. (Brunet, L. 1999, p.17)

Definición operacional:

Satisfacción en el puesto de trabajo de la Profesionales de Enfermería que trabajan en el servicio de Hospitalización de la Clínica popular “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, Catia, Caracas, durante el segundo semestre del año 2008.

Operacionalización de Variables.

Variable: Clima Organizacional.

Referido a la satisfacción en el puesto de trabajo de las enfermeras profesionales que trabajan en el servicio de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”.

DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS
<u>Satisfacción en el puesto de trabajo:</u> Referido a la complacencia que existe en las distintas características de trabajo y que favorecen las recompensas, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.	<u>Características de Trabajo:</u> Referido a las distintas actividades propias que ejerce el profesional de enfermería, tales como:	VARIEDAD DE ACTIVIDADES SUPERVISIÓN TOMA DE DECISIONES RESPONSABILIDAD AUTONOMÍA AUTORIDAD	1,2,3,4 5,6,7,27,30 8,9,10 11,12 13,14 15,16
	<u>Recompensas:</u> Referido a las ganancias o incentivos que obtiene el Profesional de Enfermería.	SALARIO ASCENSO RECONOCIMIENTOS BENEFICIOS	17,18 19,20 21,22 23,24
	<u>Relaciones Interpersonales:</u> Referido a la relación que existe entre los compañeros de trabajo del área.	CONFIANZA RESPETO COHESIÓN SOLIDARIDAD CORDIALIDAD COMPAÑERISMO COMUNICACIÓN ARMONÍA	25,26,27 28,29,30,31 32,33 34,35 36,37,38 36,37,38 39,40 41,42
	<u>Condiciones de Trabajo:</u> Referido al ambiente en el cual se labora.	CONFORT ILUMINACIÓN RUIDO INFRAESTRUCTURA BIOSEGURIDAD	43,44 45,46 47,48 49,50 51,52

Definición de términos básicos:

- **Condiciones de trabajo:** calidad o circunstancias con que se hace o promete una cosa. Influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador
- **Enfermería:** La enfermería es el conjunto de actividades profesionales con un cuerpo de conocimientos científicos propios, desarrollados dentro de un marco conceptual destinados a promover la adquisición, mantenimiento o restauración de un estado de salud óptimo que permita la satisfacción de las necesidades básicas del individuo o de la sociedad.
- **Motivación:** Causa o razón de algo.
- **Relaciones interpersonales:** Es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie.
- **Recompensas:** Premio por un trabajo, servicio, o al ganador de una competición.
- **Satisfacción:** Saciar una necesidad, dar solución a una duda o a una dificultad.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

En este capitulo se hace referencia al diseño de la investigación, tipo de estudio, población, muestra e instrumentos para la recolección de datos, confiabilidad, procedimiento para la recolección de información y técnicas de análisis.

Diseño de la investigación.

En base al problema planteado esta investigación presentada se adscribe al no experimental, que de acuerdo a lo señalado por Ramírez, T. (1999) “es la que se realiza sin manipular deliberadamente la variable, se trata de la investigación en la que no hacemos variar intencionalmente las variables independiente”. De acuerdo a lo citado, la variable clima organizacionales el área de hospitalización, se estudio sin ser manipulada deliberadamente.

Tipo de Estudio.

En consideración con objetivos o el propósito de la investigación, el estudio que se presenta es de tipo descriptivo. Según Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) este tipo de estudio “miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren” (p. 61). Es además de tipo transversal, que como lo citan los mismos autores “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.186). En base a lo citado el propósito de la investigación está dirigido a determinar el clima organizacional que viven los profesionales de enfermería de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”; para su medición los datos se tomaron en un solo momento determinado.

También se puede decir que de acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de información, el estudio presentado es prospectivo, ya que la información es registrada según como vayan ocurriendo los fenómenos.

Población.

Este término es definido por Arias, F. (1999) como “conjunto o totalidad de elementos, personas, objetos que tienen al menos una característica común susceptible de estudio, observancia o medición”. Para efectos de la investigación, la población esta conformada por 28 enfermeras profesionales, adscritas al área de hospitalización que cumplen los turnos de 7am – 1pm; 1pm – 7pm y 7pm – 7am.

Muestra.

De la población total con la que se va a trabajar, se selecciono la muestra, la cual es definida por Pineda, E.; Alvarado, E.; y Canales, F. (1994) como “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos del todo” (p.103). La muestra del trabajo de investigación quedará conformada por el 100% de la población total. Para su selección se aplicó el muestreo no probabilístico intencional, en el cual, según las autoras citadas con anterioridad “el investigador decide, según los objetivos, los elementos que integran la muestra, es el método que consiste en extraer una parte o muestra de una población o universo, de tal forma que todas las muestras posibles de tamaño fijo tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas” (p. 119). En consideración a lo citado solo se tomara como muestra las 28 enfermeras profesionales para la realización de la investigación.

Métodos e instrumentos de recolección de datos.

Para Arias, F. (1999) “El método es la forma ordenada del procedimiento para llegar a determinado fin”, quien además enfatiza que

“los métodos, técnicas e instrumentos para recolectar los datos se pueden clasificar como métodos directos e indirectos. Se consideran métodos o técnicas directas la observación y la entrevista, los métodos indirectos son los cuestionarios, los formatos, las pruebas de papel y lápiz...”.

De acuerdo a lo citado y con base a los planteamientos del estudio, se seleccionará como método de recolección de datos el cuestionario que según Pineda, E.; Alvarado, E.; y Hernández de Canales, F. (1994) “es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuesta sobre el problema en estudio y que el investigador o consultado lleva por si mismo” (Pág. 132). De acuerdo y en base a lo ya citado, se realizará un cuestionario dividido en dos partes, la primera que recogerá los datos demográficos y la segunda el cuestionario propiamente dicho, en base a preguntas que estarán relacionadas con la variable clima organizacional en el área de hospitalización y medidas en la dimensión satisfacción en el puesto de trabajo con cada uno de sus subindicadores. Además el cuestionario contendrá la portada, presentación e instrucciones pertinentes para su contestación. En consecuencia de lo citado, el cuestionario será contentivo de ítems en es escala de Likert, para medir la percepción de las enfermeras sobre el clima organizacional en los siguientes términos: Altamente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3) medianamente satisfecho (2) y nada satisfecho (1), atendiendo a la dimensión, indicadores y sub-indicadores que conformas la operacionalización de las variables del estudio.

Luego de elaborar el instrumento se solicitó a expertos en el tema la validez de su contenido, esto de acuerdo a Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; y Baptista Lucio, P. (Op. cit.) “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 236), por lo cual esta revisión de expertos estuvo orientada a la revisión del contenido de las preguntas en lo que refiere a

coherencia con el tema, precisión, claridad, simplicidad, comprensión y especificidad de cada sub indicador.

Confiabilidad.

La confiabilidad según Hernández; Fernández y Baptista (2005), la definen como “...el procedimiento empleado para calcular el grado de error en un instrumento de medición” (p. 134).

Para ello se aplicó una prueba piloto a diez (10) representantes de la población que no formaron parte de la muestra, y se procedió al cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, este coeficiente requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores entre 0 y 1 y cuya fórmula es la siguiente:

Donde:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

α = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum Si^2$ = Varianza del instrumento

St^2 = varianza de la suma de los Ítems.

Los resultados se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación:

Interpretación Coeficiente de Confiabilidad

Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0	0,09 a 0,3	0,39 a 0,6	0,69 a 0,9	1

Fuente: Hernández; Fernández, Baptista (2005; p. 241).

Sustituyendo en la fórmula, a fin de medir la Variable: Clima Organizacional en el área de hospitalización (Ver Anexo):

$$\alpha = \frac{52}{52-1} \left[1 - \frac{14.68}{115.44} \right]$$
$$\alpha = 1.02 * [1 - 0.127]$$
$$\alpha = 0.90$$

En atención a este valor y según la ubicación en el cuadro de valores, refleja una confiabilidad “**acceptable**”, los índices de confiabilidad alrededor de 0.90 son muy satisfactorios para mediciones realizadas empleando una escala de Likert con cuatro alternativas de respuestas, lo que confirma que de ser aplicada la guía de observación en otros grupos, los resultados serían similares porque la confiabilidad sobrepasa el 60% en todos los casos.

Procedimiento para la recolección de información.

A efectos de recolectar la información requerida para finalizar la investigación, se cumplió con enviar una comunicación escrita a las autoridades tanto médicas como de enfermería del hospital en estudio, a fin de informarles el objetivo de la investigación y solicitarles la autorización correspondiente para acceder al área de hospitalización. Luego de obtener el permiso, se estableció contacto con las enfermeras profesionales adscritas al servicio de hospitalización para informarles sobre el propósito del estudio y solicitarles su consentimiento informado de que participarían en la investigación, dando respuesta al instrumento.

Técnicas de análisis.

Recolectada la información de los elementos muestrales, se procedió a tabular los datos mediante la aplicación de la estadística

descriptiva, frecuencia y porcentaje, para lograr reflejar los datos obtenidos en la investigación.

Para Pineda, E.; Alvarado, E.; Canales, F. (1994) el plan de tabulación consiste en “determinar qué resultados de las variables se presentarán y qué relaciones entre las variables de estudio necesitan ser analizadas, a fin de dar respuesta al problema y objetivos planteados”. De igual forma, los mismos autores plantean que el plan de análisis “es un aspecto muy importante pues es lo que determinará si se da respuesta a la hipótesis o a las preguntas de la investigación”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo, hace referencia en un primer momento a la presentación de los resultados obtenidos a fin de determinar el clima organizacional vivenciado por los profesionales de enfermería adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, además describe el análisis e interpretación de los resultados en función de los objetivos formulados para fines del estudio.

Presentación de Resultados.

Para efectos del análisis de los resultados se aplicó la estadística descriptiva asignando frecuencias absolutas y porcentajes en función de las alternativas de respuestas, considerando la variable, dimensión, indicadores y subindicadores previamente formulados.

Asimismo, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor relevancia en cada uno de los Ítems; posteriormente se relacionó la información en función de las semejanzas o discrepancias entre la información recopilada y el marco teórico. Los resultados se obtuvieron a través del programa SPSS V-7 para Windows y se complementan con gráficos adecuados al tipo de dato procesado.

CUADRO N° 1

DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON EL SEXO DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO
FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE
2008

Sexo	F	%
Femenino	22	78,6
Masculino	6	21,4
Total	28	100,0

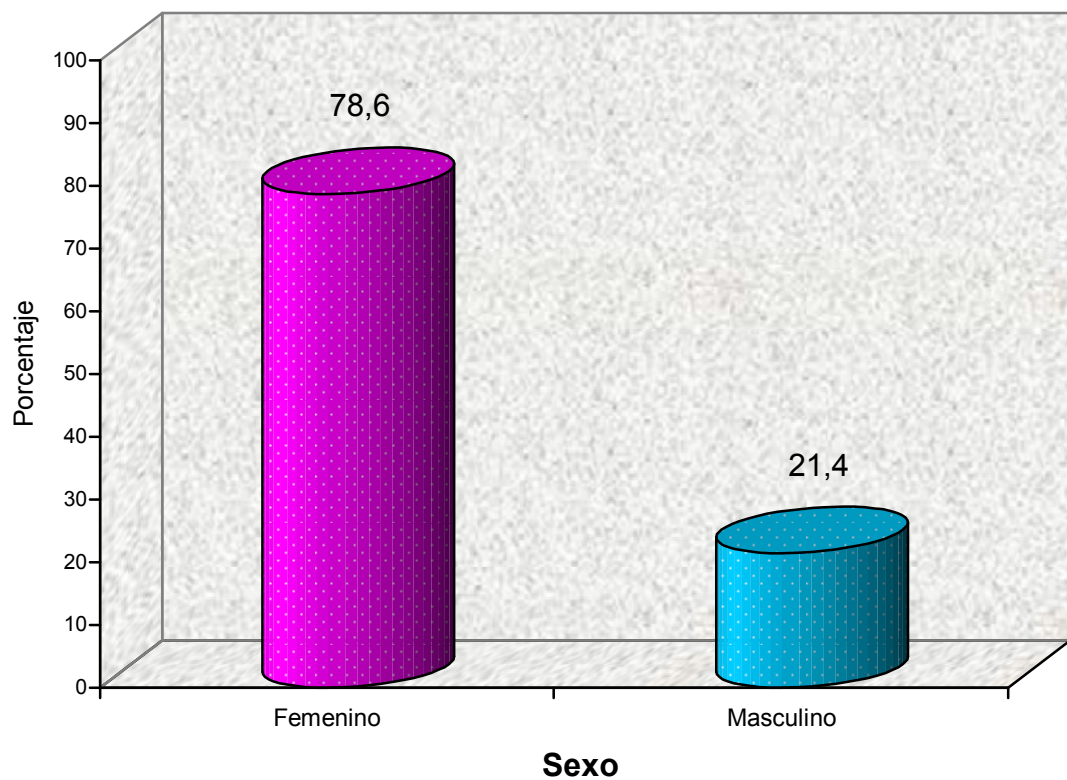
Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 1

Los datos reportados, correspondientes al sexo de los profesionales de enfermería, determinaron que el 78.6% de los(as) enfermeras(os) adscritos al área de hospitalización de la Clínica Popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, son de sexo femenino; en tanto que 21.4% son masculino.

GRÁFICO N° 1

DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON EL SEXO DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO
FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE
2008



Fuente: Cuadro N° 1.

CUADRO N° 2
DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN
ACADÉMICA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE
CATIA “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS.
SEGUNDO SEMESTRE 2008

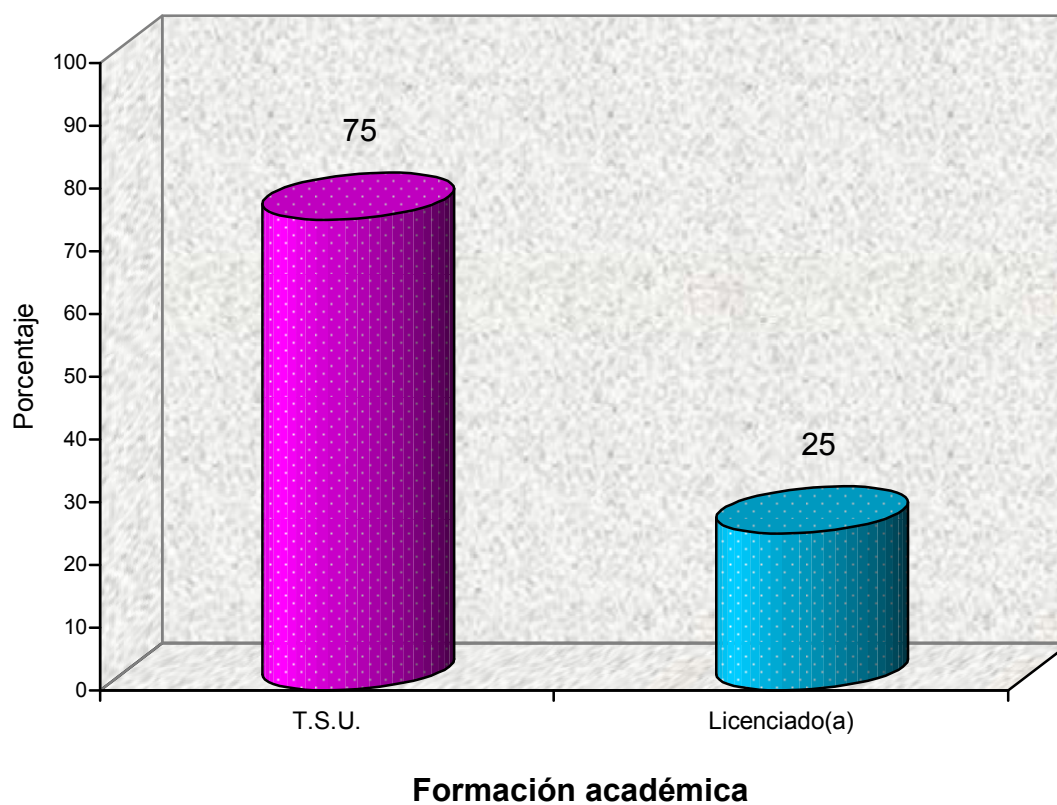
Formación	F	%
T.S.U.	21	75,0
Licenciado(a)	7	25,0
Total	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 2

Los datos correspondientes a la formación académica, determinaron que el 75% poseen título de T.S.U., mientras que el 25% son licenciados(as) en Enfermería.

GRÁFICO N° 2
DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN
ACADÉMICA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE
CATIA “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS.
SEGUNDO SEMESTRE 2008



Fuente: Cuadro N° 2.

CUADRO N° 3

DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON EL TIEMPO EN LA
INSTITUCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE
CATIA “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS.
SEGUNDO SEMESTRE 2008

Tiempo	F	%
0 – 1 año	6	21,4
2 – 3 años	22	78,6
Total	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

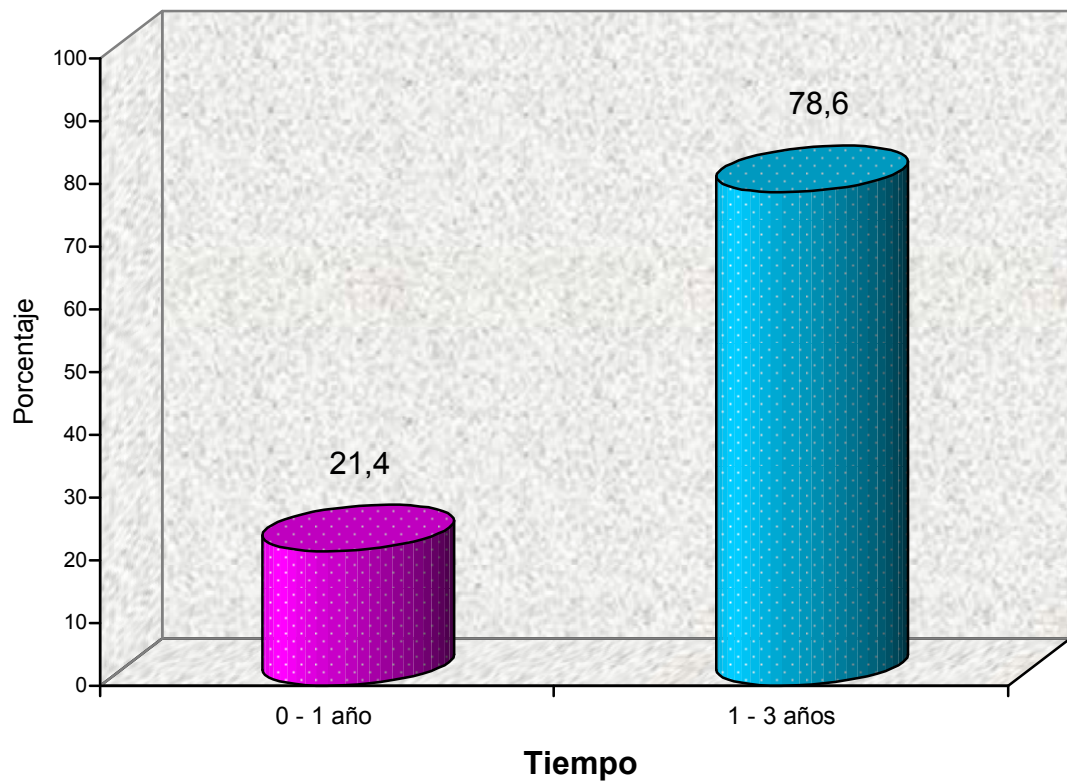
Análisis del Cuadro N° 3

Los datos correspondientes al tiempo en la institución, determinaron que el 78.6% de los profesionales de enfermería, tienen entre 2 a 3 años en la institución; mientras que 21.4% de 0 a 1 año laboran en la institución.

GRÁFICO N° 3

DATOS DEMOGRÁFICOS RELACIONADOS CON EL TIEMPO EN LA
INSTITUCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. CLÍNICA POPULAR DE
CATIA “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS.

SEGUNDO SEMESTRE 2008



Fuente: Cuadro N° 3.

CUADRO N° 4
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CARACTERÍSTICAS DEL
TRABAJO REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DE CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO
FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE
2008

Sub-indicador	Altamt. Satisf.		Satisf.		Ni satisf ni insat		Median. Satisf.		Nada satisf.		Totales	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Variedad de actividades	9	32,1	15	53,6	4	14,3	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Supervisión	3	10,7	5	17,9	18	64,3	2	7,1	0	0,0	28	100,0
Toma de decisiones	3	10,7	9	32,1	13	46,4	3	10,7	0	0,0	28	100,0
Responsabilidad	15	53,6	11	39,3	2	7,1	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Autonomía	3	10,7	14	50,0	11	39,3	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Autoridad	3	10,7	8	28,6	15	53,6	1	3,6	1	3,6	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 4

Los resultados observados en el cuadro y gráfico 4, determinaron en el subindicador **variedad de actividades**, que el 53,6% de los profesionales de enfermería encuestados, dicen que la variedad de actividades que realiza, el controlar los signos vitales, administrar el tratamiento a través de los cinco correctos y realizar las actividades

administrativas que le corresponden dentro del área de hospitalización les hace sentir **satisfechos(as)**; en tanto que 32,1% dicen sentirse altamente satisfechos(as); y el 14,3% se siente ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a).

En el subindicador **supervisión**, se pudo determinar que el 64,3% de los profesionales de enfermería dicen que la supervisión recibida en el área de trabajo, recibir del supervisor de enfermería orientación para facilitar su labor profesional y ser escuchado por el supervisor durante el recorrido por el área les hace sentir **ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as)**; mientras que 17,9% dicen sentirse satisfechos(as); el 10,7% opina altamente satisfecho(a) y el 7,1% dijo sentirse medianamente satisfechos(as).

Los resultados en el subindicador **toma de decisiones**, determinaron que el 46,4% dicen que la participación que tiene en la toma de decisiones generales del área, tomar decisiones individuales en beneficio de la organización y tomar decisiones individuales en beneficio de la salud del paciente les hace sentir **ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as)**; en tanto que 32,1% dicen sentirse satisfechos(as); y el 10,7% dicen sentirse altamente satisfechos(as).

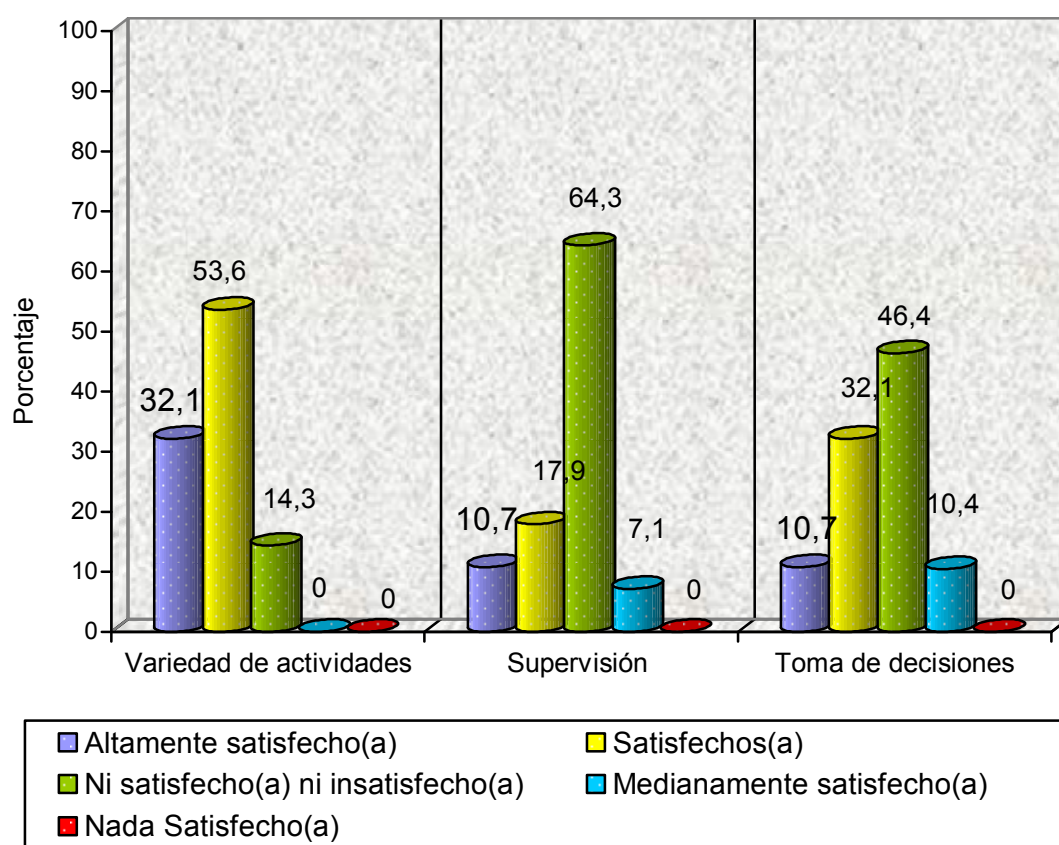
Con respecto a los resultados en el subindicador **responsabilidad**, se pudo determinar que el 53,6% de los profesionales de enfermería dicen que la responsabilidad que asume dentro del área de trabajo y la responsabilidad se asume por la calidad de cuidados de los pacientes les hace sentir altamente **satisfechos(as)**; mientras que 39,3% dicen sentirse satisfechos(as); y el 7,1% ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as).

En cuanto a los resultados en el subindicador **autonomía** se pudo evidenciar que el 50% de los profesionales de enfermería dicen que actuar con autonomía dentro del área de hospitalización y actuar con autonomía en el cuidado del paciente les hace sentir **satisfechos(as)**;

mientras que 39,3% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); y el 10,7% se ubicó en altamente satisfechos(as).

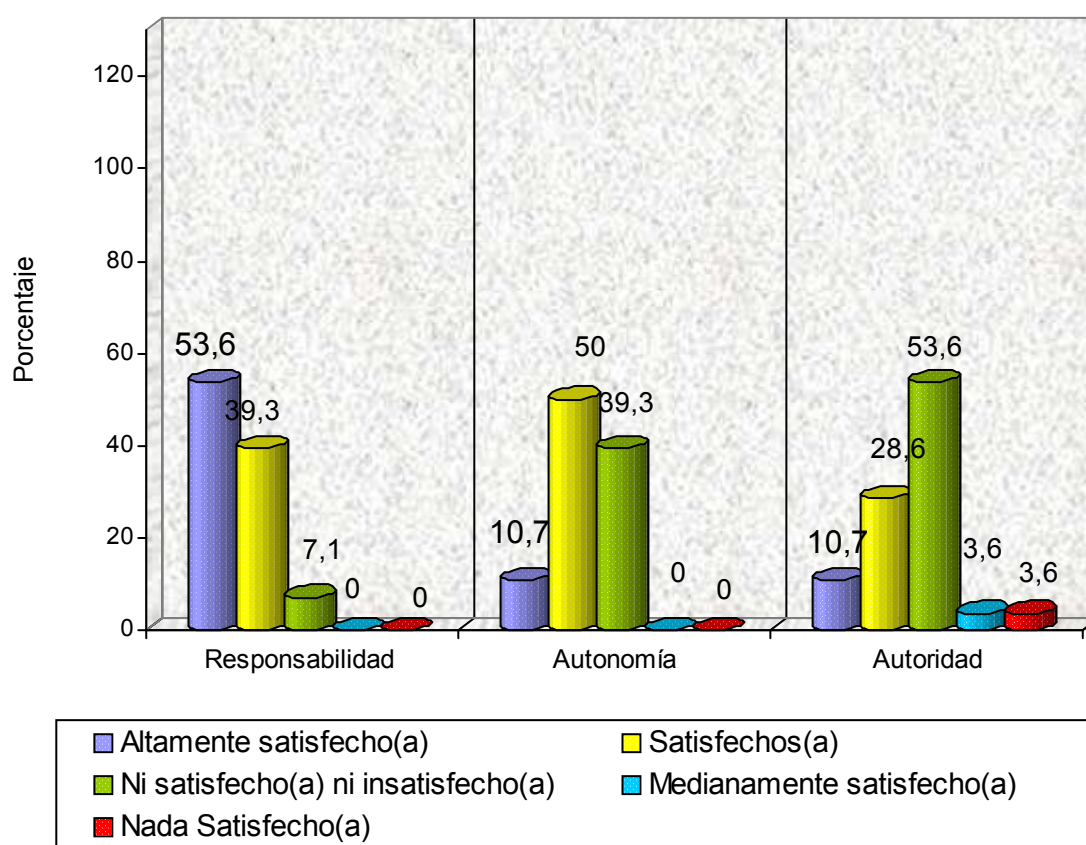
En el subindicador **autoridad**, los resultados revelan que el 53,6% de los profesionales de enfermería encuestados dicen que actuar con autoridad dentro del área de hospitalización tanto en beneficio de la organización como de los pacientes les hace sentir ni **satisfechos(as)** ni insatisfechos(as); en tanto que 28,6% dijo sentirse satisfechos(as); el 10,7% indicó altamente satisfechos(as); y el 3,6% dividió su opinión entre los que dicen sentirse medianamente satisfechos(as) y los nada satisfechos(as).

GRÁFICO N° 4
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CARACTERÍSTICAS DEL
TRABAJO REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DE CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO
FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE
2008



Fuente: Cuadro N° 4.

GRÁFICO N° 4-A
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CARACTERÍSTICAS DEL
TRABAJO REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DE CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO
FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE
2008



Fuente: Cuadro N° 4.

CUADRO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

CORRESPONDIENTES AL INDICADOR SISTEMA DE RECOMPENSAS,

REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA
CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”,
CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO

2008

Sub- indicador	Altamt. Satisf.		Satisf.		Ni satisf ni insat		Median. Satisf.		Nada satisf.		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Salario	2	7,1	5	17,9	1	3,6	17	60,7	3	10,7	28	100,0
Ascenso	3	10,7	2	7,1	4	14,3	12	42,9	7	25,0	28	100,0
Reconocimiento	3	10,7	2	7,1	3	10,7	14	50,0	6	21,4	28	100,0
Beneficios	1	3,6	3	10,7	7	25,0	9	32,1	8	28,6	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 5

Los resultados en el subindicador **salario**, determinaron que el 60,7% de los profesionales de enfermería dicen que recibir un salario acorde al trabajo realizado y beneficioso de parte de la organización les hace sentir **medianamente satisfechos(as)**; el 17,9% dicen sentirse satisfechos(as), el 10,7% nada satisfechos(as); el 7,1% altamente satisfechos(as) y el 3,6% ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as).

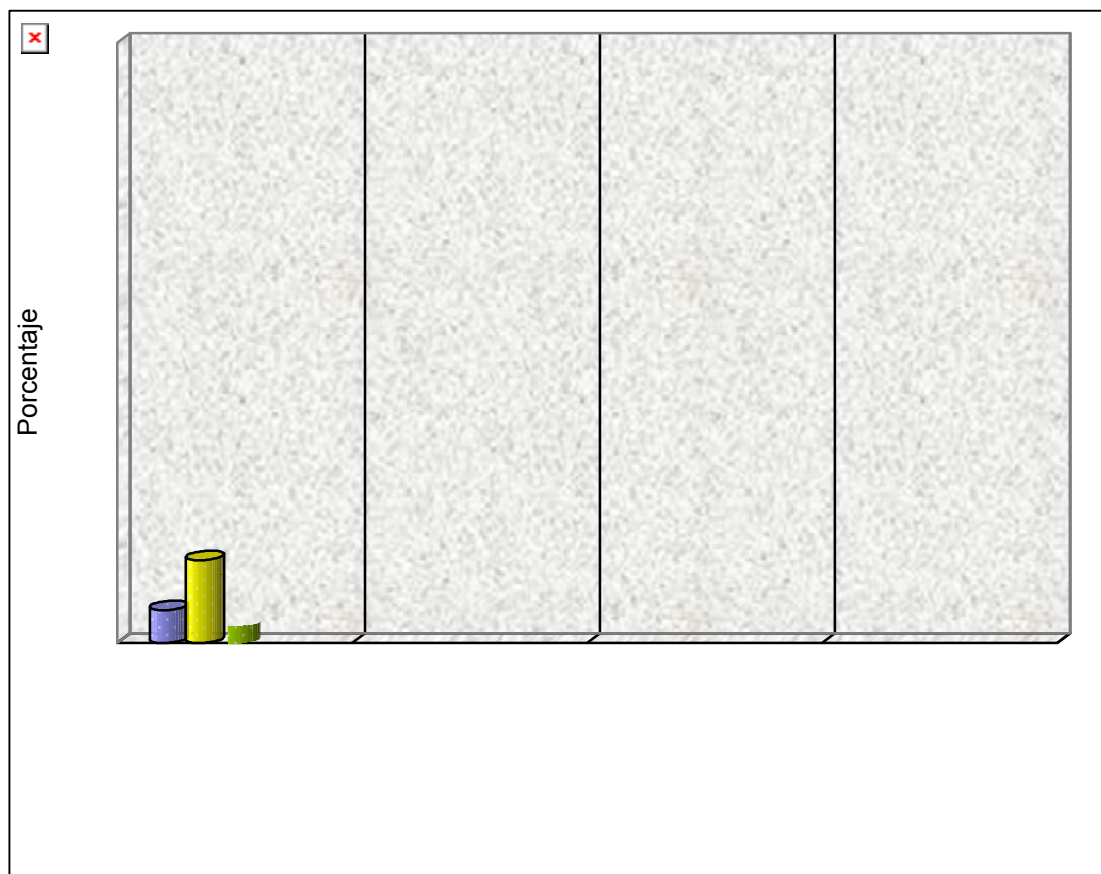
En el subindicador **ascenso**, se pudo evidenciar que el 42,9% de los profesionales de enfermería dicen que recibir ascenso en reconocimiento por su desempeño profesional y el ascenso que realizan dentro de la organización les hace sentir **medianamente satisfechos(as)**; en tanto que 25% dicen sentirse nada satisfechos(as), el 10,7% altamente satisfechos(as) y el 7,1% satisfechos(as).

Con respecto a los resultados en el subindicador **reconocimiento**, se pudo determinar que el 50% de los profesionales de enfermería dicen que los reconocimientos recibidos por parte de la organización y los obtenidos por parte de sus compañeros de trabajo les hace sentir **medianamente satisfechos**; en tanto que 21,4% dicen sentirse nada satisfechos; el 10,7% dividió su opinión entre los que dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as) y los altamente satisfechos(as); y el 7,1% dijo sentirse satisfechos(as).

En el subindicador **beneficios**, el 32,1% de los profesionales de enfermería dicen que los beneficios que le otorgan por el trabajo realizado y los beneficios laborales que otorga la organización a todos los trabajadores les hace sentir **medianamente satisfechos(as)**; el 28,6% dijo sentirse nada satisfechos(as); el 25% dijo sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); el 10,7% satisfechos(as) y el 3,6% altamente satisfechos(as).

GRÁFICO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTES AL INDICADOR SISTEMA DE RECOMPENSAS,
REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA
CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”,
CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2008



Fuente: Cuadro N° 5.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTE AL INDICADOR RELACIONES
INTERPERSONALES, REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE
ARREAZA CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008

Sub- indicador	Altamt. Satisf.		Satisf.		Ni satisf ni insat		Median. Satisf.		Nada satisf.		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confianza	4	14,3	21	75,0	3	10,7	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Respeto	3	10,7	20	71,4	5	17,9	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Cohesión	2	7,1	20	71,4	6	21,4	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Solidaridad	2	7,1	9	32,1	15	53,6	2	7,01	0	0,0	28	100,0
Cordialidad	1	3,6	15	53,6	11	39,3	1	3,6	0	0,0	28	100,0
Comunicación	3	10,7	20	71,4	5	17,9	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Armonía	1	3,6	13	46,4	14	50,0	0	0,0	0	0,0	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 6

Los resultados correspondientes al subindicador **confianza**, determinaron que el 75% de los profesionales de enfermería dicen que la confianza que le brindan sus compañeros de trabajo, el entorno laboral y ser tratado con confianza por el supervisor de enfermería les hace sentir

satisfechos(as); en tanto que 14,3% dicen sentirse altamente satisfechos(as) y el 10,7% dijo sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as).

Con respecto a los resultados en el subindicador **respeto** se evidenció que el 71,4% de los profesionales de enfermería dicen que el respeto que existe entre sus compañeros de trabajo; el respeto que le ofrece la organización, el respeto que obtiene de su supervisor y ser tratado con respeto por los miembros del equipo les hace sentir **satisfechos(as)**; el 17,9% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); el 10,7% dicen sentirse altamente satisfechos(as).

En el subindicador **cohesión**, se pudo determinar que el 71,4% de los profesionales de enfermería dicen que la cohesión con los miembros de la organización y con los miembros del equipo de salud les hace sentir **satisfechos(as)**; en tanto que 21,4% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); y el 7,1% indicó sentirse altamente satisfechos(as).

El subindicador **solidaridad**, determinó que el 53,6% de los profesionales de enfermería dicen que la solidaridad que ofrece la organización a sus trabajadores y la solidaridad que existe en el área de hospitalización les hace sentir **ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as)**; en tanto que 32,1% dicen sentirse satisfechos(as); y el 7,1% dividió su opinión entre los que dicen sentirse medianamente satisfechos(as) y los que se sienten altamente satisfechos(as).

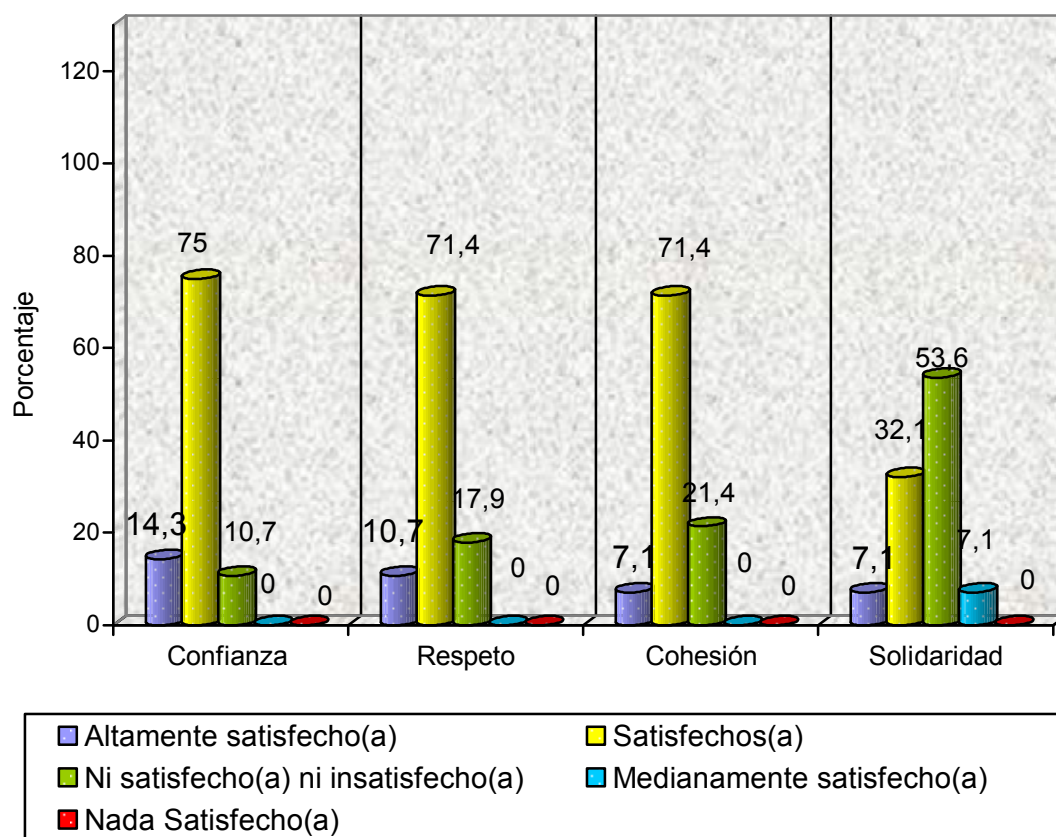
El subindicador **cordialidad**, evidenció que el 53,6% de los profesionales de enfermería dicen que la cordialidad con la que es tratado por la organización, por su supervisor y por sus compañeros de trabajo les hace sentir **satisfechos(as)**; mientras que 39,3% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); y el 3,6% dividió su opinión entre los

que dicen sentirse altamente satisfechos(as) y los que se sienten medianamente satisfechos(as).

Con respecto a los resultados en el subindicador **comunicación**, se pudo conocer que el 71,4% de los encuestados(as) dicen que la comunicación entre los profesionales de enfermería del área de hospitalización y la comunicación efectiva con su supervisor les hace sentir **satisfechos(as)**; en tanto que 17,9% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); el 10,7% dicen sentirse altamente satisfechos(as).

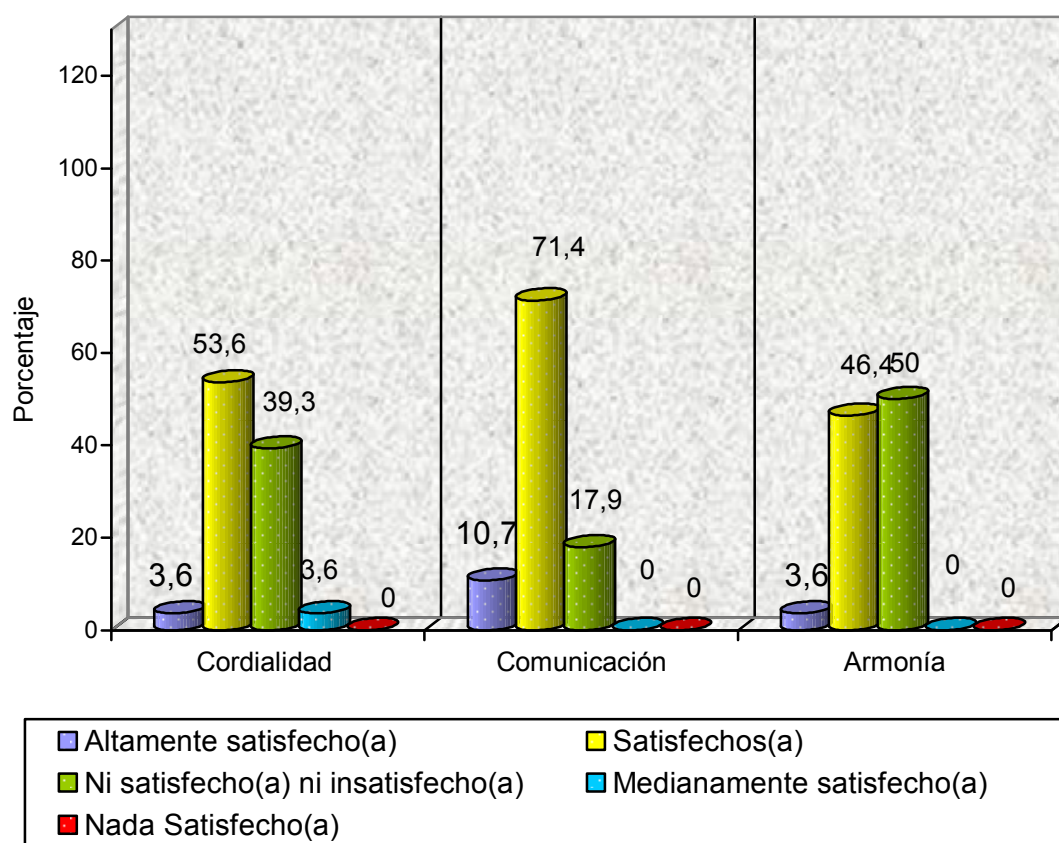
En el subindicador **armonía**, el 50% dicen que la armonía que existe en el área de hospitalización y la que existe dentro de la organización les hace sentir **ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as)**; en contraste con el 46,4% de los que dicen sentirse satisfechos(as); y el 3,6% dicen sentirse altamente satisfechos(as).

GRÁFICO N° 6
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTE AL INDICADOR RELACIONES
INTERPERSONALES, REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE
ARREAZA CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008



Fuente: Cuadro N° 6.

GRÁFICO N° 6-A
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTE AL INDICADOR RELACIONES
INTERPERSONALES, REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE
ARREAZA CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008



Fuente: Cuadro N° 6.

CUADRO N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CONDICIONES DE TRABAJO,
REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA
CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”,
CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2008

Sub- indicador	Altamt. Satisf.		Satisf.		Ni satisf ni insat		Median. Satisf.		Nada satisf.		Totales	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confort	4	14,3	19	67,9	5	17,9	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Iluminación	8	28,6	18	64,3	2	7,1	0	0,0	0	0,0	28	100,0
Ruido	3	10,7	23	82,1	1	3,6	1	3,6	0	0,0	28	100,0
Infraestructura	5	17,9	19	67,9	3	10,7	1	3,6	0	0,0	28	100,0
Bioseguridad	4	14,3	7	25,0	15	53,6	2	7,1	0	0,0	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 7

Los resultados en el subindicador **confort**, determinaron que el 67,9% de los profesionales de enfermería dicen que el confort que le brinda la organización y el confort que existe dentro de su área de trabajo les hace **sentir satisfechos(as)**; en tanto que 17,9% dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as), y el 14,3% se sienten altamente satisfechos(as).

En el subindicador **iluminación** el 64,3% dicen que la iluminación que tiene en su área de trabajo y la que tiene para el realizar el trabajo

dentro del área de hospitalización les hace sentir **satisfechos(as)**; mientras que 28,6% dicen sentirse altamente satisfechos(as) y el 7,1% ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as).

Con respecto a los resultados en el subindicador **ruido**, se pudo determinar que el 82,1% de los encuestados dicen que el ruido que existe dentro del servicio de hospitalización y el ruido existente mientras desempeña su trabajo les hace sentir **satisfechos(as)**; en tanto que 10,7% dicen sentirse altamente satisfechos(as); y el 3,6% dividieron su opinión entre los que dicen sentirse medianamente satisfechos(as) y los que dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as).

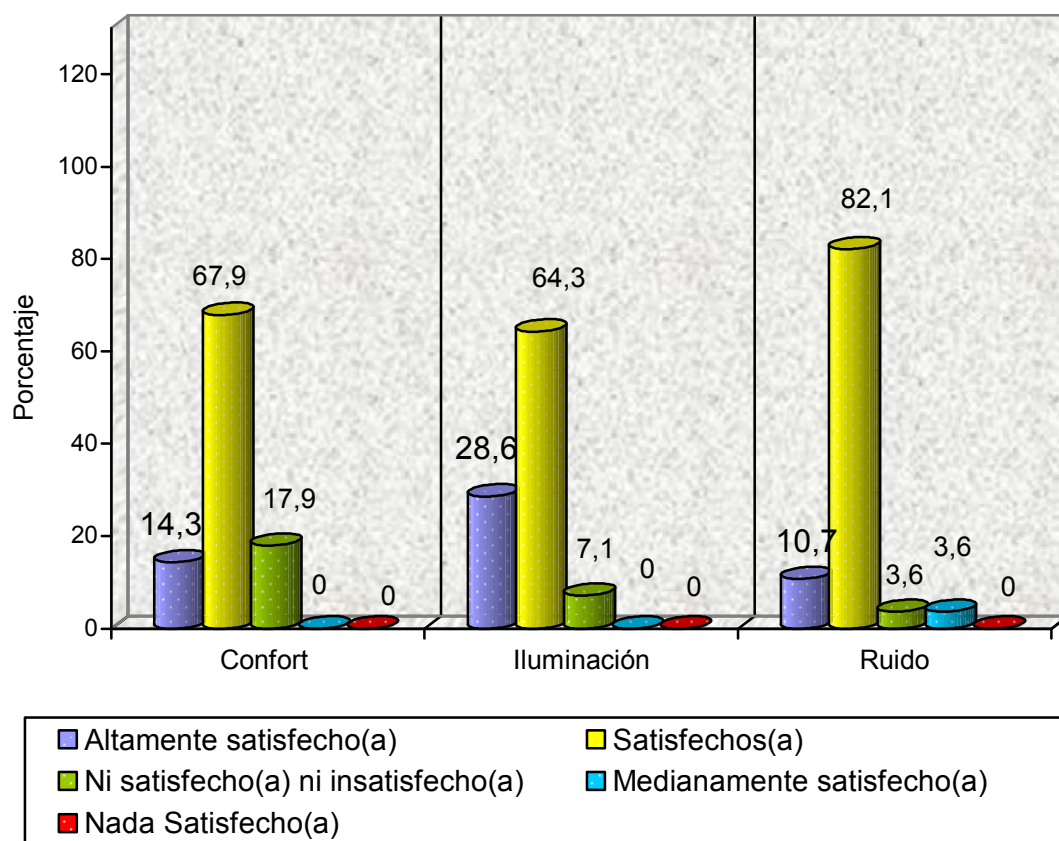
En cuanto al subindicador **infraestructura**, el 67,9% dicen que la infraestructura con la que cuenta en el área de hospitalización y la que tiene la organización les hace sentir **satisfechos(as)**; en tanto que 17,9% dicen sentirse altamente satisfechos(as); el 10,7% se sienten ni satisfechos ni insatisfechos(as) y el 3,6% dicen sentirse medianamente satisfechos(as).

Con respecto a los resultados en el subindicador **bioseguridad**, del total de encuestados el 53,6% dicen que los equipos de bioseguridad con los que cuenta en el área de hospitalización y la que existe dentro de la organización les hace sentir **ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as)**; en tanto que 25% dicen sentirse satisfechos(as); el 14,3% altamente satisfechos(as) y el 7,1% dicen sentirse medianamente satisfechos(as).

GRÁFICO N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CONDICIONES DE TRABAJO,
REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA
CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”,
CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2008

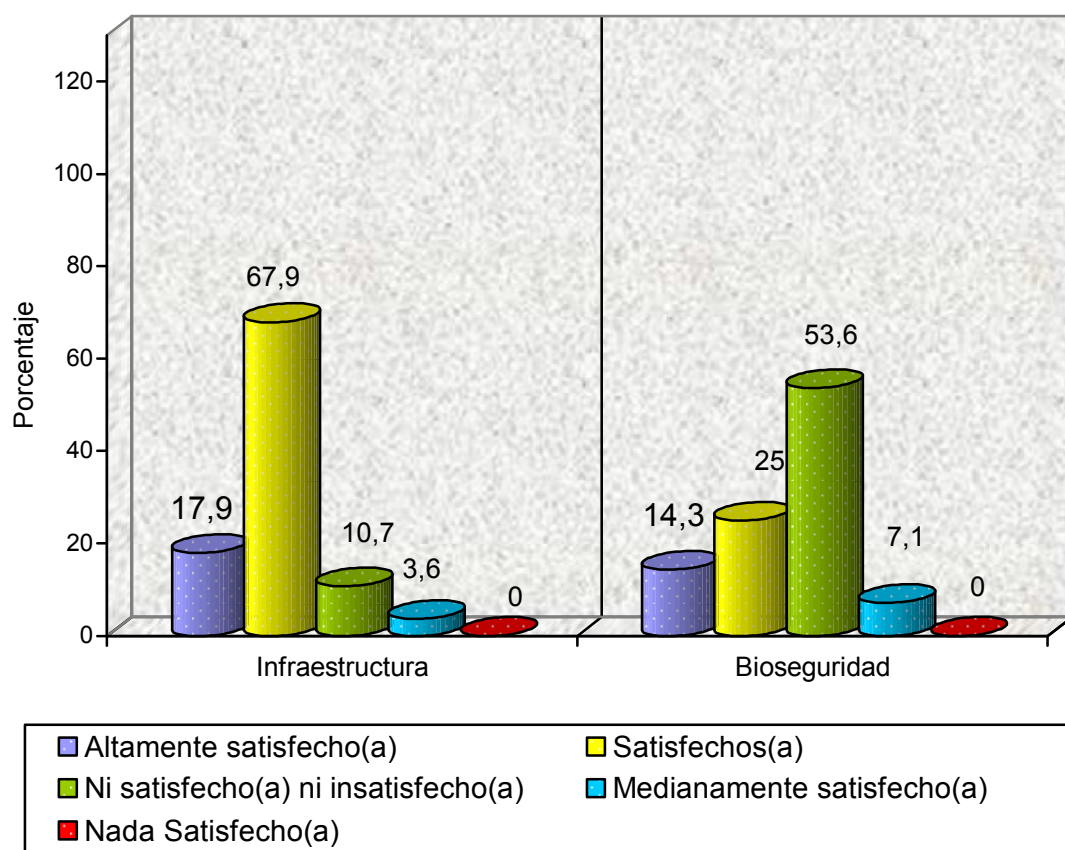


Fuente: Cuadro N° 7.

GRÁFICO N° 7-A

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

CORRESPONDIENTES AL INDICADOR CONDICIONES DE TRABAJO,
REFERIDO A LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA ADSCRITOS AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA
CLÍNICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”,
CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2008



Fuente: Cuadro N° 7.

CUADRO N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

CORRESPONDIENTES AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO. CLÍNICA POPULAR DE CATIA “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”. CARACAS. SEGUNDO SEMESTRE 2008

Indicadores	Altamt. Satisf.		Satisf.		Ni satisf ni insat		Median. Satisf.		Nada satisf.		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Características de trabajo	3	10,7	9	32,1	13	46,4	3	10,7	0	0,0	28	100,0
Sistema de recompensas	3	10,7	2	7,1	4	14,3	12	42,9	7	25,0	28	100,0
Relaciones interpersonales	2	7,1	9	32,1	15	53,6	2	7,01	0	0,0	28	100,0
Condiciones de trabajo	5	17,9	19	67,9	3	10,7	1	3,6	0	0,0	28	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Análisis del Cuadro N° 8

La Variable Clima Organizacional, en su dimensión Satisfacción en el puesto de trabajo, determinó en el indicador Características del Trabajo, que el 46,4% de los profesionales de enfermería encuestados dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as), con la variedad de actividades; la supervisión, la toma de decisiones, la responsabilidad, autonomía y autoridad; mientras que 32,1% dicen sentirse satisfechos(as); el 10,7% dividió su opinión entre los que dicen sentirse

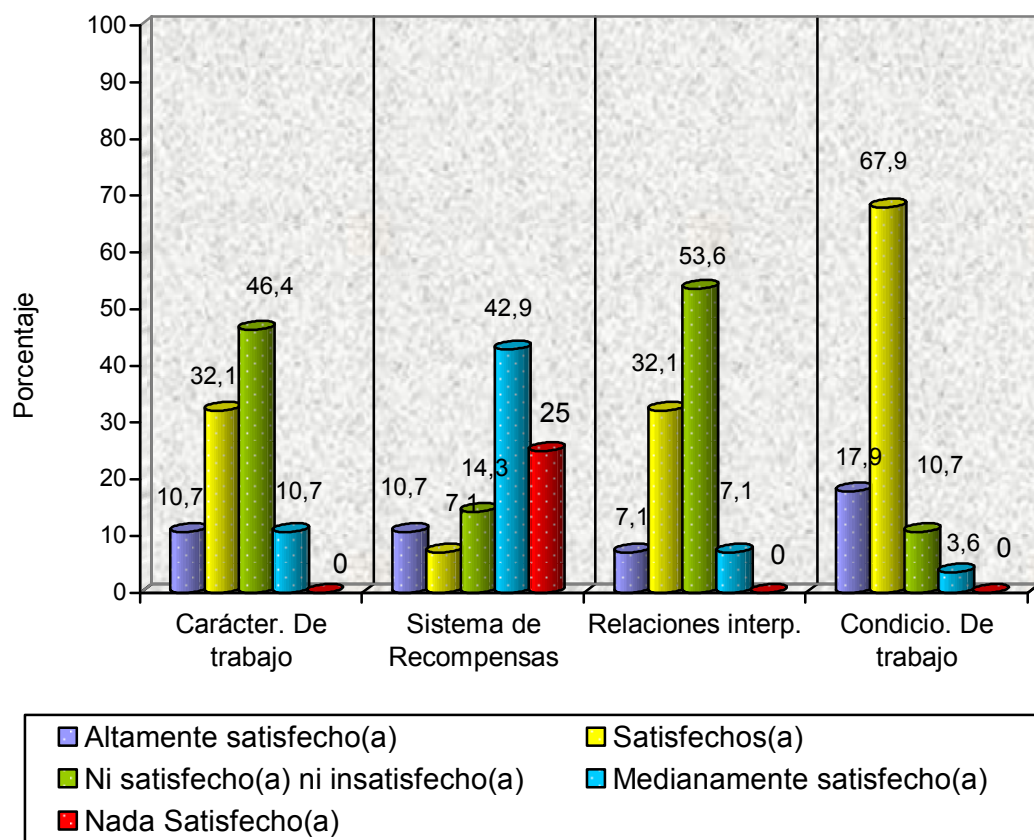
altamente satisfechos(as) y los que dicen sentirse medianamente satisfechos(as).

El indicador sistema de recompensas determinó que el 42,9% de los encuestados dicen sentirse medianamente satisfechos(as) con lo relacionado al salario, ascenso, los reconocimientos y beneficios en el puesto de trabajo; en tanto que 25% dicen sentirse nada satisfechos(as); el 14,3% dicen ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); el 10,7% se sienten altamente satisfechos(as); y el 7,1% satisfechos(as).

Con respecto al indicador relaciones interpersonales, el 53,6% de los profesionales de enfermería encuestados dicen sentirse ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as), en lo referido al respeto, cohesión, solidaridad, cordialidad, comunicación y armonía entre los compañeros de trabajo del área; el 32,1% dicen sentirse satisfechos(as); y el 7,1% dividió su opinión entre los que dicen sentirse altamente satisfechos(as) y los que se sienten medianamente satisfechos(as).

En el indicador condiciones de trabajo, el 67,9% de los encuestados dicen sentirse satisfechos(as) en lo referido al confort, la iluminación, el ruido, la infraestructura y la bioseguridad en el ambiente de trabajo; mientras que 17,9% dicen sentirse altamente satisfechos(as); el 10,7% ni satisfechos(as) ni insatisfechos(as); y el 3,6% medianamente satisfechos(as).

GRÁFICO N° 8
DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
CORRESPONDIENTES AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN SU DIMENSIÓN
SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, EN LA CLÍNICA
POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA CALATRAVA”, CATIA,
CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2008.



Fuente: Cuadro N° 8.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que surgieron del análisis de los resultados obtenidos.

Conclusiones:

En relación a los datos que se obtuvieron de la investigación, con respecto al Clima organizacional vivenciado por los Profesionales de enfermería de la Clínica popular de Catia “Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava”, se puede concluir respecto a las características de trabajo, estudiadas a través de la variedad de actividades, supervisión, toma de decisiones, responsabilidad, autonomía y autoridad; que el 46.4% de los elementos muestrales se situaron en la categoría ni satisfechos ni insatisfechos, pudiéndose pensar en una satisfacción por facetas que para Robbins, S. “es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de trabajo”.

Con respecto al Sistema de Recompensas, el cual consta del salario, ascensos, reconocimientos y beneficios; el 42.9% de los Profesionales de Enfermería encuestados se encuentra medianamente satisfecho; lo cual para Guillen Gestoso, C.; Gala León, F.; y Reyes Velasquez, M. es referido a “Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, las cuales pueden estar referidas hacia el trabajo general o hacia facetas específicas del mismo”.

Con el factor de relaciones interpersonales, con respecto a la confianza, respeto, cohesión, solidaridad, cordialidad, compañerismo y armonía; el 53.6% manifiesta sentirse ni satisfecho ni insatisfecho.

Por último, las condiciones de trabajo, referidas a el confort, la iluminación, el ruido, la infraestructura y la bioseguridad; el 67.9% manifestaron estar satisfechos, pudiéndose destacar que este grado de satisfacción para Gorden, J. “son los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la identificación con sus objetivos y sus productos y con la complacencia por la contraprestación y el tratamiento recibido”.

Queda demostrado entonces, según lo obtenido de los resultados, que el personal de los profesionales de enfermería manifestaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con el clima organizacional vivenciado en el área de hospitalización.

Recomendaciones:

Se recomienda presentar los resultados obtenidos a la gerencia de enfermería de la Clínica popular de Catia, con la finalidad de hacer de su conocimiento la percepción que tienen las enfermeras sobre el clima organizacional vivenciado en el área de hospitalización.

Es de igual manera recomendable que la gerencia del departamento de enfermería reconozca el mérito individual de todos los miembros del equipo de enfermería con el fin de fortalecer el clima organizacional en la institución mediante una apropiada evaluación objetiva del desempeño.

Es recomendable planificar estrategias, donde las enfermeras puedan manifestar las inconformidades referidas al sistema de recompensas; en lo atinente a salarios, ascensos, reconocimientos y beneficios.

Se recomienda la planificación de actividades orientadas a la motivación y comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo del área de hospitalización, mediante acciones recreativas y de motivación.

Es importante implementar talleres de actualización sobre el clima organizacional para reconocer la importancia que este tiene para la organización y sus trabajadores, entre ellos talleres de autoestima, liderazgo efectivo, supervisión, motivación, entre otros.

Es recomendable replicar el estudio en otros grupos de enfermería, dada la alta confiabilidad obtenida en el instrumento aplicado en esta investigación, para establecer la línea de investigación en la escuela de Enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arias, F. (1999) "El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración". 3ª edición. Editorial episteme. Caracas, Venezuela.
- Arias Jiménez, M. (2004) "Factores del Clima Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concernientes a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños". San José, Costa Rica.
- Arias López, M.; y Redondo de La Cruz, M. J. (1999). "Quirófano". Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Brunet, L. (1999) "El Clima de Trabajo de las Organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias". Editorial Trillas. México.
- Chiavenato, I. (2002) "Gestión del Talento Humano". 1ª Edición en español. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2001) "Administración de Recursos Humanos". 5º Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá, Colombia.
- Duque, L. (2000) "Evaluación del clima organizacional y propuesta de intervención en la distribuidora playa Armenia".
- Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad".
- Gorden, J. (2000) "Comportamiento organizacional". 5ª Edición México. Prentice Hall. México.
- Guillén Gestoso, C.; Gala León, F.; y Velásquez Martínez, R. (2000) "Clima Organizacional en psicología del trabajo para las relaciones laborales". 1ª Edición en español. Editorial Mc Graw Hill-Interamericana. Madrid, España.
- Hampton, D. (1989). "Administración". Editorial: Mc Graw Hill.

- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; y Baptista Lucio, P. (2003) "Metodología de la Investigación". 3ª edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.
- Koonts, H.; y Weihrich, H. (2001) "Administración, una perspectiva global". 11ª edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.
- Mac Donal Góngora, E. (2004)= "Análisis del Clima Organizacional de servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo Metropolitana". Valdivia. Chile.
- Marroquín, M.; y Villa, A. (1995) "La Comunicación interpersonal: medición y estrategias para su desarrollo". Bilbao.
- Morales, R. (2000). "Conocimientos y practicas de bioseguridad de Enfermeras estudiantes de licenciatura".
- Moreno, D; Pérez, H y Figuera, E (2004) "Clima Organizacional en las Unidades Clínicas del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, de Puerto Cabello, estado Carabobo, durante el tercer trimestre del año 2004". TEG: Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. UCV. Caracas, Venezuela.
- Pérez, R.; Sánchez, Y.; y Figuera, E. (2005) "Clima organizacional, que tienen las enfermeras en su dimensión características organizativas y la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad Clínica de Emergencias de Adultos del Hospital Militar del ejercito "Dr. Vicente Salías Sanoja". TEG: Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. UCV. Caracas, Venezuela.
- Pineda, E.; Alvarado, E.; Canales, F. (1994) "Metodología de la Investigación, Manual para el desarrollo de personal de salud". 2º edición. Organización Panamericana de la Salud.
- Ramírez, T. (1999). "Cómo hacer un proyecto de investigación". 1ª Edición. Editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Robbins, S. (1999). "Comportamiento Organizacional". Prentice Hall.

- Robbins, S. (1998). "Fundamentos del Comportamiento Organizacional". Prentice Hall.
- Rouquette, J.; y Sáleme, M. (2000) "Estadística y Comportamiento Organizacional". DF, México.
- Scott y Etzioni. (1983) "Organizaciones: estructura y procesos". Tercera edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Toledo, G. (1996). "Módulo Psicología General". 2ª Edición. Impresos F.T. Color SRL. Los Teques – Venezuela.
- Toro, F. Y Cabrera, H. (1985). "Motivación para el trabajo. Conceptos, hechos y evidencias contemporáneas". Ediciones Gráficas Ltda. Colombia.
- Villarroel, F. y Figuera Guerra, E. (2005) "Clima organizacional vivenciado por las enfermeras de Atención directa adscritas a las unidades clínicas de la Clínica Vista Alegre parroquia El Paraíso, Distrito Capital". TEG: Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. UCV. Caracas, Venezuela.
- Widodsky, S. (2002) "Clima Organizacional en el desempeño laboral del Profesional de Enfermería". Chile.
- Wilson, J. Q (1973) "Política Organizacional". Basic Books. Nueva York.

ANEXOS

A.- INSTRUMENTO



República Bolivariana de Venezuela.
Ministerio de Educación Superior.
Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Medicina.
Escuela de Enfermería.

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DE
LA CLINICA POPULAR “DR. PEDRO FELIPE ARREAZA
CALATRAVA”, CATIA, CARACAS, DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2008.**

Autores:

Araque T. Milagros Del C.

Blanco M. Glennis T.

Tutora: Dra. Evelia Figuera G.

Caracas, Noviembre del 2008

Presentación.

Estimado Colega:

El presente instrumento tiene como propósito obtener de ustedes su percepción sobre el clima organizacional vivenciado en el servicio de Hospitalización, donde ejerce sus funciones, dicha información permitirá finalizar la investigación que estamos realizando para cumplir con el requisito académico para optar al título de Licenciadas en Enfermería.

Los resultados obtenidos permitirán ofrecer estrategias que faciliten éxito en el desempeño profesional enmarcados en la satisfacción.

La información que usted ofrezca, es de carácter confidencial.

Gracias.

Las Autoras.

Instrucciones.

El presente instrumento es un cuestionario estructurado en dos partes. En la primera, denominada Datos Demográficos, usted debe:

- Colocar una equis (X) en el espacio en blanco, según lo solicitado.

La segunda parte, es el cuestionario que contiene las preguntas relacionadas con la variable en estudio, le solicitamos que:

- Encierre en un círculo el número de la escala que exprese su percepción de satisfacción.
- Si tiene dudas, consulte al encuestador.
- Responda todas las preguntas.
- No lo firme, es anónimo.

Gracias.

I PARTE.

DATOS DEMOGRAFICOS.

Sexo:

Femenino ☐
Masculino ☐

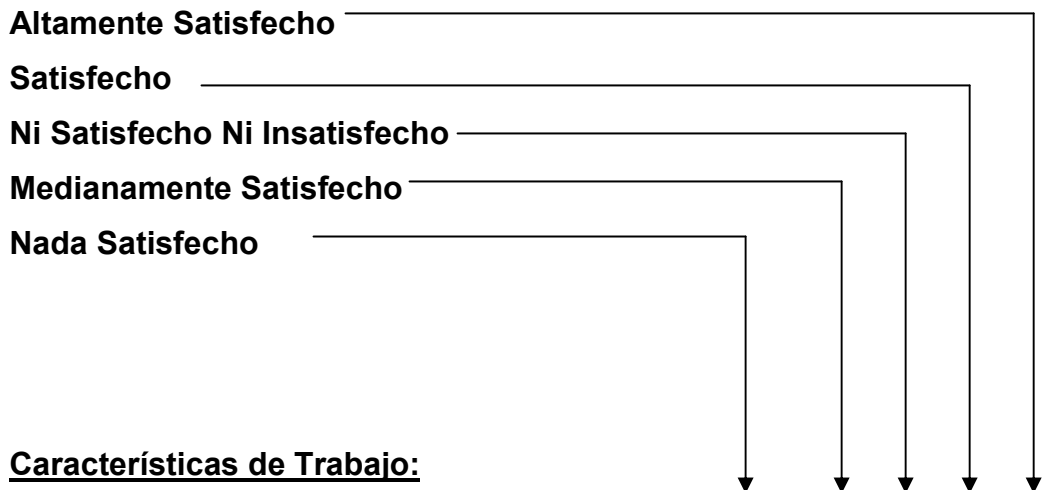
Formación Académica:

TSU ☐
Licenciado ☐

Tiempo en la Institución:

0 – 1 año ☐
2 – 3 años ☐
4 años o más ☐

II PARTE



Características de Trabajo:

1. La variedad de actividades que realizo en el área de hospitalización, me hace sentir...
1 2 3 4 5
2. Controlar los signos vitales en el área de hospitalización, me hace sentir...
1 2 3 4 5
3. Administrar el tratamiento a través de los cinco correctos, me hace sentir...
1 2 3 4 5
4. Realizar las actividades administrativas que me corresponden dentro del área de hospitalización, me hace sentir...
1 2 3 4 5
5. La supervisión recibida en mi área de trabajo, me hace sentir...
1 2 3 4 5
6. Recibir del supervisor de enfermería orientación para facilitar mi labor profesional, me hace sentir...
1 2 3 4 5

Altamente Satisfecho					
Satisfecho					
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho					
Medianamente Satisfecho					
Nada Satisfecho					

7. Ser escuchado por el supervisor durante el recorrido por el área, me hace sentir...	1	2	3	4	5
8. La participación que tengo en la toma de decisiones generales en el área de hospitalización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
9. Tomar decisiones individuales en beneficio de la organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
10. Tomar decisiones individuales en beneficio de la salud del paciente, me hace sentir...	1	2	3	4	5
11. La responsabilidad que asumo dentro del área de trabajo, me hace sentir...	1	2	3	4	5
12. La responsabilidad que asumo por la calidad de cuidados de los pacientes, me hace sentir...	1	2	3	4	5
13. Actuar con autonomía dentro del área de hospitalización, me hace sentir...	1	2	3	4	5

Altamente Satisfecho
Satisfecho
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
Medianamente Satisfecho
Nada Satisfecho

14. Actuar con autonomía en el cuidado del paciente, me hace sentir...

1 2 3 4 5

15. Actuar con autoridad dentro del área de hospitalización en beneficio de la organización, me hace sentir...

1 2 3 4 5

16. Actuar con autoridad dentro del área de hospitalización en beneficio de los pacientes, me hace sentir...

1 2 3 4 5

Recompensas:

17. Recibir un salario acorde al trabajo realizado, me hace sentir...

1 2 3 4 5

18. Recibir un salario beneficioso de parte de la organización, me hace sentir...

1 2 3 4 5

19. Recibir ascensos en reconocimiento por mi desempeño profesional, me hace sentir...

1 2 3 4 5

Altamente Satisfecho
Satisfecho
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
Medianamente Satisfecho
Nada Satisfecho

20. Los ascensos que realizan dentro de la organización, me hace sentir...

1 2 3 4 5

21. Los reconocimientos recibidos por parte de la organización, me hace sentir...

1 2 3 4 5

22. Los reconocimientos que obtengo de parte de mis compañeros de trabajo, me hace sentir...

1 2 3 4 5

23. Los beneficios que me otorgan por el trabajo realizado, me hace sentir...

1 2 3 4 5

24. Los beneficios laborales que otorga la organización a todos los trabajadores, me hace sentir...

1 2 3 4 5

Relaciones Interpersonales:

25. La confianza que me brinda mis Compañeros de trabajo, me hace sentir...

1 2 3 4 5

26. La confianza que me brinda el entorno laboral, me hace sentir...

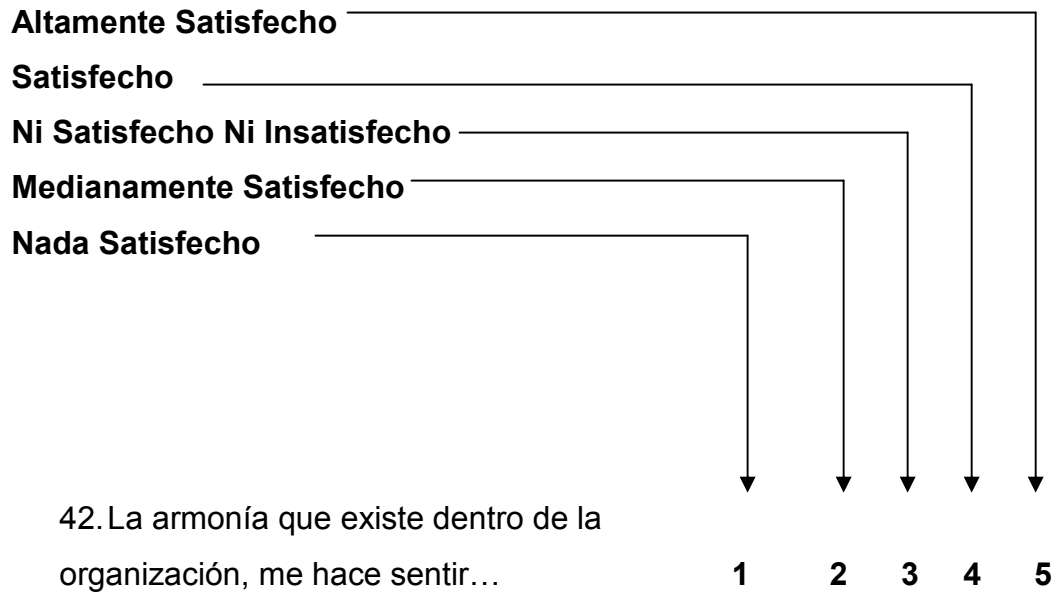
1 2 3 4 5

Altamente Satisfecho					
Satisfecho					
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho					
Medianamente Satisfecho					
Nada Satisfecho					

27. Ser tratado con confianza por el supervisor de enfermería me hace sentir:	1	2	3	4	5
28. El respeto que existe entre mis compañeros de trabajo, me hace sentir...	1	2	3	4	5
29. El respeto que me ofrece la organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
30. El respeto que obtengo de mi supervisor, me hace sentir...	1	2	3	4	5
31. Ser tratado con respeto por los miembros del equipo de trabajo me hace sentir...	1	2	3	4	5
32. La cohesión con los miembros de la organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
33. La cohesión con los miembros del equipo de salud, me hace sentir...	1	2	3	4	5
34. La solidaridad que ofrece la organización a sus trabajadores, me hace sentir...	1	2	3	4	5

Altamente Satisfecho					
Satisfecho					
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho					
Medianamente Satisfecho					
Nada Satisfecho					

35. La solidaridad que existe en el área de hospitalización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
36. La cordialidad con la que soy tratado por la organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
37. La cordialidad con la que soy tratado por mi supervisor, me hace sentir...	1	2	3	4	5
38. La cordialidad con la que soy tratado por mis compañeros de trabajo, me hace sentir...	1	2	3	4	5
39. La comunicación entre los profesionales de enfermería del área de hospitalización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
40. La comunicación efectiva con mi supervisor, me hace sentir...	1	2	3	4	5
41. La armonía que existe en el área de hospitalización, me hace sentir...	1	2	3	4	5



Condiciones de Trabajo:

43. El confort que me brinda la organización en mi área de trabajo, me hace sentir... 1 2 3 4 5
44. El confort que existe dentro de mi área de mi área de trabajo, me hace sentir... 1 2 3 4 5
45. La iluminación que tengo en mi área de trabajo, me hace sentir... 1 2 3 4 5
46. La iluminación que tengo para realizar mi trabajo dentro del área de hospitalización, me hace sentir... 1 2 3 4 5
47. El ruido que existe dentro del servicio de hospitalización, me hace sentir... 1 2 3 4 5
48. El ruido existente mientras desempeño mi trabajo, me hace sentir... 1 2 3 4 5

Altamente Satisfecho					
Satisfecho					
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho					
Medianamente Satisfecho					
Nada Satisfecho					

49. La infraestructura con la que cuento en el área de hospitalización para el desempeño de mis actividades, me hace sentir...	1	2	3	4	5
50. La infraestructura que tiene la organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5
51. Los equipos de bioseguridad con los que cuento en el área de hospitalización para realizar mi trabajo, me hace sentir...	1	2	3	4	5
52. La bioseguridad que existe dentro de la Organización, me hace sentir...	1	2	3	4	5

B.- VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.
FACULTAD DE MEDICINA.
ESCUELA DE ENFERMERIA.

Validación de Instrumento.

Quien suscribe Bohòrquez, Dilia, Profesora de _____, hago constar que validó el instrumento elaborado por las Técnicas Universitarias Superiores: Araque, Milagros: C.I N° 15.573.961 y Blanco, Glennis; C.I N° 16.202.753; para medir la variable Clima Organizacional mediado por la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería adscritos al área de Hospitalización de la Clínica Popular de Catia Dr. Pedro Felipe Arreaza Calatrava, Caracas, durante el primer semestre del año 2008"; en términos de redacción, claridad, precisión y escala de medición de los subindicadores, considerando que puede ser aplicado.

En Caracas a los 19 días del mes de Febrero del año 2008.

Prof. Dilia Bohòrquez.
C.I.

C.- CONFIABILIDAD

ANEXO

CALCULO COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH “PRUEBA PILOTO”

Índice de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) Prueba Piloto

Sujeto/Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	1	1	1
2	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	2	2	1
3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	2	2
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	3	3	2	2	5	5	5	5	5	3	5	2	2	2
7	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	2	2
8	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	5	5	3	4	3	4	2	2	2
9	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3
Sumatoria	48	45	47	44	38	33	32	33	35	47	48	49	37	45	35	45	29	26	24
Media	4,8	4,5	4,7	4,4	3,8	3,3	3,2	3,3	3,5	4,7	4,8	4,9	3,7	4,5	3,5	4,5	2,9	2,6	2,4
Desv/Est.	0,42	0,71	0,48	0,97	0,63	0,82	0,79	0,82	1,08	0,48	0,42	0,32	0,82	0,53	0,71	0,53	1,45	1,26	1,26
Varianza	0,16	0,45	0,21	0,84	0,36	0,61	0,56	0,61	1,05	0,21	0,16	0,09	0,61	0,25	0,45	0,25	1,89	1,44	1,44

Suma de las varianzas de los puntajes de cada Ítem =
 Varianza de los puntajes totales =

14.68
 115,44

Cont. Anexo

20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	4	1	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4
4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
2	1	1	1	1	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3
2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3
2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	25	28	21	20	44	35	38	43	34	37	39	35	37	32	35	34	39	42	41	37
2,4	2,50	2,80	2,10	2,00	4,40	3,50	3,80	4,30	3,40	3,70	3,90	3,50	3,70	3,20	3,50	3,40	3,90	4,20	4,10	3,70
1,26	1,18	1,14	1,20	0,94	0,52	0,53	0,63	0,48	0,52	0,67	0,32	0,53	0,48	0,63	0,71	0,70	0,32	0,42	0,74	0,67
1,44	1,25	1,16	1,29	0,80	0,24	0,25	0,36	0,21	0,24	0,41	0,09	0,25	0,21	0,36	0,45	0,44	0,09	0,16	0,49	0,41

41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	Puntaje Total
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	107
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	119
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	136
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	115
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	103
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	113
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	126
36	34	38	38	40	38	37	37	38	38	43	33	1146
3,60	3,40	3,80	3,80	4,00	3,80	3,70	3,70	3,80	3,80	4,30	3,30	114,60
0,52	0,52	0,42	0,42	0,47	0,63	0,95	0,95	0,79	0,63	0,95	0,95	21,52
0,24	0,24	0,16	0,16	0,20	0,36	0,81	0,81	0,56	0,36	0,81	0,81	14,68