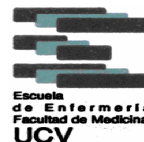




**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERIA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
CARDIOVASCULAR DEL HOSPITAL MILITAR “DR. CARLOS ARVELO”
DE CARACAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2007**

(Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciado en Enfermería)

Autora:
T.S.U. MARQUINA ESTRELLA
Tutora: Lic. MARIBEL OSORIO

Caracas, Abril de 2008

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
CARDIOVASCULAR DEL HOSPITAL MILITAR “DR. CARLOS ARVELO”
DE CARACAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2007**

Agradecimientos

A Dios padre celestial y la Virgen Maria por escuchar mis oraciones y por acompañarme día a día.

A la Escuela de Enfermería por brindarme la oportunidad de incrementar mis conocimientos.

A mi tutora por guiarme y apoyarme.

A la bibliotecóloga y amiga por transmitirme paz en los momentos de desesperación.

A todos..... Muchas Gracias.....

La Autora

Dedicatoria

A Dios y La Virgen por su inmenso amor.

A mi mamá porque gracias a ella su ejemplo de lucha ante la vida sigue en mi.

A mi papá porque desde el cielo escucho tu voz diciendo “hija tu puedes”.

A Kevin y Bradlinger por ser la luz de mi vida y motor que impulsa mis acciones.

A Henry porque tu espíritu de lucha ante la vida es admirable.

Estrella

Tabla de Contenido

Agradecimientos.....	p.p
Dedicatoria.....	iv
Aprobación del Tutor.....	v
Lista de Cuadros.....	vi
Lista de Gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Introducción.....	x
Capítulo I. El Problema	1
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	10
Justificación.....	
Capítulo II. Marco Teórico	
Antecedentes de la investigación.....	12
Bases Teóricas.....	14
Sistema de variable.....	33
Operacionalización de variable.....	34
Capítulo III. Marco Teórico	
Tipo de Estudio.....	35
Diseño de Investigación.....	35
Población.....	37
Métodos e Instrumentos de recolección de datos.....	37
Validez.....	38
Confiabilidad.....	38
Técnicas de Análisis de los resultados.....	
Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados.....	39
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	52
Referencias Bibliográficas.....	53
Anexos.....	53

Lista de Cuadros

Nº		p.p
1	Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Toma de Decisión en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007.	40
2	Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al Clima Organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Comunicación en el servicio de, Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	42
3	Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Motivación en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	44
4	Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Relaciones Interpersonales en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	46
5	Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión Propiedades del Ambiente Laboral y cuyo indicador es Ambiente Físico en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	49

Lista de Gráfico

Nº		p.p
1	Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Toma de Decisión en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007.	41
2	Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al Clima Organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Comunicación en el servicio de, Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	43
3	Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Motivación en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	45
4	Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Relaciones Interpersonales en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	48
5	Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión Propiedades del Ambiente Laboral y cuyo indicador es Ambiente Físico en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, en el tercer Trimestre del año 2007	50



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



**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA
CARDIOVASCULAR DEL HOSPITAL MILITAR “DR. CARLOS ARVELO”
DE CARACAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2007.**

Autora: T.S.U. Estrella Marquina

Tutora: Lic. Maribel Osorio.

Fecha: Junio 2007

RESUMEN

El clima organizacional es parte del sistema administrativo de enfermería que utiliza la percepción de las características del medio ambiente de trabajo y de las propiedades del ambiente laboral. Esta investigación tiene como propósito identificar el clima organizacional de las enfermeras (o) en el servicio de cirugía cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas en sus dimensiones características del medio ambiente de trabajo y propiedades del ambiente laboral. El estudio estuvo sustentado metodológicamente en una investigación de campo descriptiva y transversal, cuya población estuvo conformada por 36 enfermeras de atención directa en los diferentes turnos del área de cirugía cardiovascular, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística intencional, quedando representada por el 100 % de la población. Para la recolección de esta información se aplicó un instrumento diseñado bajo la modalidad de preguntas cerradas de fácil respuesta, el cual fue validado con anterioridad a esta investigación, y aplicado a una prueba piloto a 10 enfermeras de atención directa en otro establecimiento asistencial con las mismas características de la población objeto de estudio. Para probar la confiabilidad del mismo se realizó por el programa SPSS 10.0 para Windows y cuyo resultado fue de 0,93% demostrándose la consistencia y confiabilidad del cuestionario aplicado. Los resultados de esta investigación concluyen que un desequilibrio en la relación de las características del medio ambiente laboral y de sus propiedades conllevando a que las enfermeras (o) del área de cirugía cardiovascular detecten las necesidades de que se elaboren estrategias donde se involucren tanto la gerencia como los enfermeros de la unidad tomando en cuenta aspectos señalados en este estudio con finalidad de ofertar servicio de calidad en el desempeño laboral en pro de la satisfacción tanto del personal como de los usuarios de ese servicio.

INTRODUCCION

Las organizaciones del siglo XXI para abordar cambios y experiencias de renovación requieren la acción común de todos sus miembros. Los cambios que están ocurriendo en la sociedad y en las organización de los sistemas de salud vislumbran hacia enfermería como una imagen de una profesional ejecutiva aliada y abogada de la población usuaria de los servicios de salud y de la ciudadanía en su proyecto de construir una sociedad sana siempre y cuando se eleve la calidad humana y permita un ambiente laboral cónsono con las necesidades del profesional. Chiavenato, I (1998) señala que: “la cualidad o propiedad de un ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización influyen en su comportamiento”, (p. 108).

En tal sentido, la organización es la estructura normal de coordinación planeada entre dos o más personas para alcanzar una meta en común, en donde su principal característica es tener reacciones de autoridad y cierto grado de diversión del trabajo, es por eso, que la planificación estratégica es el proceso que le da el verdadero sentido y dirección a las actividades diversas de una empresa permitiendo visualizar el futuro e identificación de los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente hacia la visión de una organización logrando así el éxito empresarial

Es por ello, que todo éxito depende primordialmente del Clima Organizacional es por ello que Huber, D (2000) refiere que las percepciones que los individuos tienen de los diferentes aspectos del ambiente de una organización es su clima organizacional” (p. 187), haciendo de esto un aspecto determinante para el desarrollo productivo tanto de las empresas y organizaciones en general, es tan importante como las ventas y ampliación de las misma, en donde el no tener un buen

uso del puede afectar la buena marcha de las actividades y bienestar del personal en todos sus niveles.

Muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos administraciones y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo se viene abajo cuando no encuentran el Clima Organizacional adecuado para su desempeño profesional.

Si bien es cierto, la importancia del Clima Organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días es por ello que este trabajo de investigación pretende hacer una recolección directa de los criterios que sustentan el desarrollo objetivo del trabajo. Un buen clima organizacional laboral ayuda y alienta la participación, creando una conducta madura de todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la empresa.

El arte de enfermería se expresa en la relación que se establece con el paciente y su influencia derivada del clima organizacional constituyendo a una respuesta de la comprensión de los sentimientos motivacionales, actitudes que permite exigir a los enfermeros, además de una gran interrelación laboral una gran capacidad comunicacional basados en principios de solidaridad, equidad y respeto por los derechos de los compañeros.

Participar en la toma de decisiones y en el diseño de políticas institucionales de salud implica crear confianza en función de integrar a todo el equipo en pro de un buen ambiente laboral es por ello que la presente investigación pretende

identificar el clima organizacional en el servicio de cirugía cardiovascular del hospital “Dr. Carlos Arvelo” de caracas.

Tomando en cuenta lo antes expuesto se pretende hacer una investigación relacionada con el clima organizacional. Para su realización se estructuro en cinco (5) capítulos de los cuales

El primer capítulo se refiere al planteamiento del problema, objetivos de la investigación y la justificación.

El segundo capítulo se enfoca a mostrar los antecedentes de la investigación, bases teóricas y el sistema de variable.

El tercer capítulo dirigido a mostrar el marco metodológico con diseño y tipo de investigación, población y muestra, validez y confiabilidad, instrumentos y recolección de datos etc.

El cuarto capítulo se refiere al análisis e interpretación de los datos.

El quinto capítulo se refiere a Conclusiones y Recomendaciones y por último las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento de Problema

El personal de enfermería actualmente debe de estar formado como dirigentes eficaces en un entorno de salud constantemente cambiante, el desarrollo eficaz del liderazgo y la gestión implica desarrollar las acciones dirigidas al manejo de su recurso humano desarrollando así capacidades y comportamientos que bien son influenciados por la motivación de su personal.

Estas actitudes vienen a ser influenciadas por el Clima Organizacional, utilizado como elemento fundamental en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Así mismo mundialmente la cultura organizacional presenta como principal handicap, la falta de integración del trabajo en equipo, creando una influencia directa en la eficiencia y la eficacia de las organizaciones donde se emplean. Chiavenato I, (1994) presenta la cultura organizacional como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización", (p. 464)

Las organizaciones de sistemas sanitarios Europeos, y el Español en particular, han participado en el estudio sistemático de los factores que inciden en las organizaciones, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diario, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal del hospital e incluso la relación con pacientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo u obstáculo

para el buen desempeño de la organización y su cultura, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

La teoría de Clima Organizacional de Lickert citado por Brunet, L (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción y el grado de motivación generará que halla compromiso con el trabajo mejorando cada día su entorno y cultura organizacional con actitudes positivas en pro de servicio optimo y de calidad.

Según García, S y Dolan, S (1997) definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..." (p.33). Por tal motivo de ahí que la cultura Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. 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, entre otros).

Es por ello, que Robbins, S (1996) refiere que, "la satisfacción del empleado incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal en ellos", (p. 193). esta satisfacción puede ser derivada de la motivación que el supervisor de enfermería realice para con sus empleados ejerciendo de manera directa cambio de actitud cognitiva, afectiva o conductual permitiendo un gran rendimiento en el desempeño de los empleados y por ende de los pacientes.

Este rendimiento del desempeño impulsan a que muchas empresas e instituciones de salud reconozcan que uno de sus activos fundamentales es su factor humano motivado y las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional aplicando técnicas que repercutan en la actitud y cultura junto con las estructuras y características de los individuos que la componen y que forman un sistema interdependiente altamente dinámico, las personas que asumen desempeño de una organización son responsables de dirigir las actividades que ayudan a alcanzar sus metas y es la medida de la eficiencia que éste tenga para lograr las metas de dicha organización ósea hacer las cosas bien y la capacidad para determinar los objetivos apropiados o hacer lo que se debe hacer.

Si bien es cierto de lo que se debe hacer en una organización puede afectar o favorecer la implementación de estrategias motivacionales que permitan influir en la conducta de sus trabajadores para lograr objetivos organizativos o sobrepasarlos y la satisfacción del personal de salud en especial enfermería pasa a ser un elemento que siente mayor satisfacción con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa haciendo que el clima tenga repercusiones en el comportamiento laboral de manera positiva.

El personal de enfermería dirige su valiosa labor en Venezuela donde se ha hecho muchos estudios sobre el clima organizacional y que según Ivancevich, G (1997) refiere que:

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (p. 277).

Es por ello, que en el área de salud por la necesidad de resaltar muy marcadamente las buenas labores de sus trabajadores los hospitales tipo I, II, III y

IV el último se caracteriza por prestar atención integral a diferentes niveles. Por lo que requiere mayor atención en mejorar el medio ambiente de trabajo que enaltezca la organización.

Por otra parte, Chiavenato, I (1994) que: "una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual", (p. 36). Partiendo de la cita anterior, se debe destacar que el logro de esos objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

Según el Manual de Orientación del Nuevo Trabajador Civil (1981) Caracas. Comandancia General del Ejército, Departamento de Personal Civil, hace referencia a que:

En las organizaciones militares de salud laboran personal civil de enfermería profesional, técnico y obrero que apoyan los procesos administrativos que se dan en las Fuerzas Armadas Nacionales para cumplir la misión que tienen asignada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (p. 17).

Este personal civil de enfermería se ve afectado por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo, la comunicación, la alta rotación del personal militar, el choque entre los valores militares y los valores individuales del personal civil; todo ello genera un desconocimiento de lo que es un buen clima organizacional y que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas de trabajos ambiguos,

tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan restantes o apáticos ante lo que sucede en la organización.

En consecuencia los valores del personal civil de enfermería son más diversos, enmarcados en los núcleos familiares, los institutos educativos de procedencia y además están dirigidos a considerar aspectos del ser humano como: respeto por la persona, consideración, comunicación fluida, alegría, humor, sinceridad, originalidad, trabajo en equipo compartido entre muchos otros y Un verdadero desarrollo de la cultura organizacional, con el incremento de conocimiento del buen clima organizacional permitiría crear un punto de equilibrio y se desarrollarían climas de trabajos agradables que permitirían enlazar las necesidades de la organización con las necesidades del empleado, por lo que el desempeño de estos sería satisfactorio.

En instituciones militares como El Hospital “Dr. Carlos Arvelo” clasificado como tipo IV se caracteriza por prestar atención integral y especializada y se encuentra ubicado en la calle José Ángel Lamas de San Martín, prestando su servicio en diferentes niveles y especializaciones.

En e el año 2004 se crea la figura de los gerentes de unidades clínicas previo a un diagnostico situacional motivado a una gran preocupación por un marcado deterioro de la calidad de los cuidados de enfermería buscando influir de manera positiva en el clima laboral. Es por ello que para los fines de esta investigación se plantean las siguientes interrogantes:

- Describir las características del trabajo del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular

- Describir las propiedades del ambiente laboral del personal de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular

Después de lo antes expuesto surge la siguiente interrogante de la investigación ¿cual es el clima organizacional del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular del hospital militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas?.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General:

Determinar el Clima Organizacional del personal de Enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Describir las características del medio ambiente de trabajo del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas.
- Describir las propiedades del ambiente laboral del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas.

1.3. Justificación

Al dirigir una organización dentro de un marco de eficiencia y eficacia se logra influir de manera determinante en las actitudes de su personal, que no son mas que unidades sociales conformadas por agrupaciones humanas y que permite justificar este trabajo de investigación en el hecho de lograr metas específicas y directas en el clima laboral siendo estas de suma importancia e indiscutible pues permite crear un ambiente de trabajo cónsono con las metas y objetivos de la institución como es el de proporcionar una atención calificada al individuo, familia y comunidad a través de la satisfacción de necesidades básicas.

El propósito de dicha investigación esta dirigido a identificar el clima organizacional del personal de enfermería, de igual forma mostrar el aporte que produce a la institución conocer actuaciones enmarcadas en un buen clima laboral para así fortalecer los vínculos entre trabajador e institución beneficiando a los pacientes en cuanto a mejorar estrategias que permita ofertar atención directa oportuna y de calidad.

Es así, como se pretende resaltar el valor que tiene un buen clima organizacional en el contexto practico justificando en el hecho de beneficiar el desempeño del personal de enfermería dentro de su organización laboral y así fomentar un ambiente optimo para dispensar salud, trabajar en las fallas en función de corregirla y la relevancia está dirigida al logro que se obtiene al crear un ambiente favorable, permitiendo indagar, analizar y mejorar lo positivo y negativo dentro de la unidad logrando así que el personal de enfermería sea participe en el equilibrio que debe existir en una buena relación laboral entre el equipo de trabajo y del servicio de cirugía cardiovascular.

Para la institución, permite servir de aporte y de guía en el desarrollo de estrategias en pro de crear un clima organizacional eficaz que permite mantener a su personal satisfecho en el desempeño de sus labores y para los investigadores proporciona un aporte desde el punto de vista del enriquecimiento cognitivo y profesional

Finalmente, el aporte metodológico de esta investigación permite dejar no solamente un material que sirva como referencia bibliográfica para otras futuras investigaciones o proveer de una base científica para que a través de los cuales se puedan alcanzar objetivos propuestos si no que también puedan ser llevados a la practica en pro del fortalecimiento de las debilidades existentes que afecten el clima organizacional dentro del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo".

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo describe el marco teórico de esta investigación, cuyo propósito es Identificar el Clima Organizacional del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo" de Caracas a fin de alcanzar las metas propuestas de dicho objetivo. Se elaboran a continuación los antecedentes de estudio y las bases teóricas.

2.1 Antecedentes de la investigación

Esta parte se construye mediante la revisión de investigaciones previas relacionadas con la variable de estudio

Guerra, N y Oropeza, O (2001) realizaron una investigación cuyo propósito era **“Determinar la percepción del Clima Organizacional de las enfermeras y su relación en la Unidad Quirúrgica del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño” del Distrito Capital, Caracas”**. El estudio estuvo sustentado metodológicamente en una investigación de campo descriptiva y transversal, cuya población estuvo conformada por 82 enfermeras de atención directa en los diferentes turnos del área quirúrgica de los cuales se selecciono una muestra probabilística intencional, quedando conformada por el 35 % de la población el cual fue validado a juicio de expertos y aplicado una prueba piloto a diez enfermeras de atención directa en otro establecimiento asistencial con las mismas características de la población objeto de estudio, su confiabilidad se realizo por medio del Alfa Cronbach cuyo resultado fue 0.85 %. Concluyendo que un alto porcentaje de las enfermeras del área quirúrgica, están en desacuerdo con el clima organizacional percibido en el área estudiada, razón por la cual se considera necesario la realización de un plan de capacitación a nivel gerencial, tomándose en

consideración los aspectos señalados en este estudio con la finalidad de mejorar la calidad, en el desempeño laboral, beneficiándose así la enfermera de atención directa y el usuario durante la intervención quirúrgica.

Cabrera, M y Carpio, Y (2004) realizaron un estudio denominado **“Clima Organizacional y su injerencia en la calidad de los cuidados ofertados por las enfermeras (o) en la unidad clínica de Medicina Interna del Hospital Domingo Guzmán Lander, Barcelona, Estado Anzoátegui”**. El estudio fue un diseño no experimental tipo descriptivo y transversal cuya población estuvo conformada por 70 enfermeras de atención directa, cuyo muestreo fue probabilística aleatorio del 50% de la muestra en estudio, obtuvo una confiabilidad de 0.84 % y cuya conclusión es que el clima organizacional no aparenta ser satisfactorio para los elementos muestrales.

Brenke, N y Rivas, B (2000). Realización una investigación cuyo propósito fue determinar la **“Relación existente entre el ambiente de una Organización en sus dimensiones: factores de un entorno y factores organizacionales y estrés del profesional de enfermería en sus dimensiones: manifestaciones físicas y psicoconductuales”**. Este estudio se llevo a cabo en el Centro Médico de Caracas, el mismo fue de tipo no experimental, descriptivo cuya población quedo conformada por 90 profesionales de enfermería de donde se selecciono una muestra aleatoria integrada por el 73 % de dicha población, la confiabilidad alcanzo un valor de 8.86 según el coeficiente de alfa cronbach la conclusión de esta investigación arrojo que el personal de enfermería en un ambiente laboral deficiente desarrolla una serie de manifestaciones físicas derivadas del estrés que repercute de una forma significativa en el servicio prestado al usuario.

Los antecedentes antes mencionados guardan relación con la presente investigación por cuanto cada uno de ellos tratan la variable de Clima Organizacional y la búsqueda de mejorar el ambiente laboral previniendo cualquier factor de

alteración derivados del entorno físico. Es por este motivo que la búsqueda de optimizar la calidad de servicio enfocadas en la satisfacción de las necesidades del usuario y un ambiente laboral satisfactorio, donde denote el sentido de pertenencia del personal de enfermería con su servicio, sus compañeros y con su jefe directo se logre la armonía organizacional en beneficio de todos, influyendo de manera directa en la atención de las necesidades del paciente ya que a través de la satisfacción de sus empleados el trato es más cordial, empático y cónsono con las organizaciones de salud.

2.2. Bases Teóricas

En este aspecto del trabajo se analizaron las bases teóricas que sustentan el estudio, éstas están constituidas por las concepciones y teorías sobre clima Organizacional.

Clima organizacional

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral Goncalves, G. citado por Oropeza, O y Guerra, N (2001), la especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores que sin embargo, dichas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

Así mismo, Brunet, L (1999) refiere que “al clima humano o psicológico de una organización se les llama clima organizacional“, de ahí que el Clima

Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

En tal sentido, el Clima Organizacional resultante de la percepción de sus trabajadores, induce a determinados comportamientos en los individuos, mas aun si su ambiente físico no ayuda a que el individuo pueda realizar su trabajo cómodamente. Según Hall, R (1996) el clima organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.(p. 22). Partiendo de la cita anterior, se debe destacar que el logro de esos objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Brunet, L (op.cit) refiere que “ la comprensión del medio físico y social así como del comportamiento de los individuos en el medio organizacional son primordiales para delimitar mejor el clima” (p. 55). Haciendo que éste repercuta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Cada Organización posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; es por

ello que difícilmente las Organizaciones reflejarán culturas idénticas, según Phegan, B (1998) estas últimas son "... tan particulares como las huellas digitales". (p. 1) las organizaciones tienen su propia identidad.

Litwin y Stinger citados por Oropeza, O y Guerra, N (2001), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. En tal sentido que de allí deriven las opiniones emitidas por los enfermeros en relación a las relaciones interpersonales.

2. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Haciendo que la opinión del personal de enfermería en relación a la toma de decisiones se vea influenciada por la autonomía y la responsabilidad laboral que inciden en el desempeño de sus funciones.

3. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho en la medida en que la organización

utiliza más el premio que el castigo. En tal sentido la opinión de enfermería en relación a la participación en el trabajo y las recompensas permitan favorecer el Clima Organizacional.

4. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. En tal sentido los enfermeros deben mantener sus relaciones interpersonales enmarcadas en un ambiente de respeto y confianza favoreciendo el clima organizacional. El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Granell, H (1997) define el término como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social. Esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinada por los valores, creencia, actitudes y conductas." (p. 2). La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

5- Funciones del clima organizacional

Según Brow, W y Moberg, D (1990) hace referencia a las funciones del clima organizacional para el logro del equilibrio dentro de una organización, ya que la desvinculación que es una de sus funciones permita lograr que grupo que actúa

mecánicamente; que "no está vinculado" con la tarea que realiza comprometa tratando de lograr que el sentimiento de los miembros agobiados con deberes de rutina se vuelvan útiles y que halla una marcada inclinación a tratar a los miembros como seres humanos permitiendo hacer algo para ellos en términos humanos, se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Características del medio ambiente de trabajo:

El medio ambiente es el conjunto de los estímulos provenientes del ambiente físico y social que afectan al sujeto. Según Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) define que:

Se entiende por medio ambiente de trabajo, a los efectos de esta Ley Los lugares, locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas vinculadas por una relación de trabajo presten servicios a empresas, oficinas, explotaciones, establecimientos industriales, agropecuarios y especiales de cualquier naturaleza que sean, públicos o privados, con las excepciones que establece esta Ley en su quinto artículo. (p. 2).

Haciendo que estos estímulos que percibe el trabajador de su medio ambiente de trabajo conlleven a la disposición al logro que no es mas que satisfacer las necesidades del usuario mediante la calidad humana del personal de enfermería derivada del medio ambiente de trabajo y el entorno físico.

La toma de decisiones efectiva implica que puedes hacer que las cosas sucedan, en vez de dejar que éstas simplemente ocurran por sí solas. La toma de decisiones es un proceso que se requiere en cualquier actividad, cualquier situación o problema, desde los más simples hasta los más complejos.

Un buen gerente se caracteriza porque toma decisiones que guían los eventos y las acciones hacia un curso planificado no dejando que las cosas ocurran por azar. Marriner, A. (1996), refiere que “la toma de decisiones se basa en un proceso científico de solución de problema: Identificar el problema, analizar la situación, examinar la alternativa más conveniente, ejecutar las desiciones y evaluar los resultados”. (p. 15).

Es por ello, que para desarrollar el arte de la Toma de Decisiones no es algo que se hace simplemente por hábito sino que requiere del pensamiento consciente. La vida consiste en una serie de decisiones, y cada una es diferente a las otras porque cada experiencia es diferente. La mayoría de las decisiones son hechas en serie se hace algo y luego eso nos lleva a otra acción. Con frecuencia el tomar una decisión no resuelve nada sino que nos lleva a la posición de tener que tomar otra decisión más.

Tomar una decisión implica hacer una escogencia y seleccionar de entre diferentes alternativas. Todas las decisiones tienen inherentes ciertas insatisfacciones y conflictos. Lo malo debe ser aceptado junto con lo bueno. Las tomas de decisiones exitosas son aquellas cuyas escogencias proveen satisfacciones que sobrepasan las insatisfacciones inherentes a la decisión.

En tal sentido el proceso de Toma de Decisiones no es fácil mas aun si es en una institución de salud, seria relevante que antes de una decisión se tomen en cuenta los siguientes aspectos en donde el personal de enfermeria puedan reconocer el problema, analizarlo en función de metas y buscar alternativas en función de los recursos existentes. Posteriormente de tomar una decisión, debe ser imprescindible aceptar la responsabilidad y las consecuencias de haberla tomado.

La autonomía representa uno de los puntos de mayor relevancia, a la hora de acercarse al pensamiento de Kant citado por Granell, H. (1997)

Posee un espacio propio en cada una de sus tres Críticas. Junto con el Entendimiento y la Razón, la necesidad de una tercera facultad distinta, de la facultad de conocer, y de la de desear, lo cual permitiría, en el sujeto, el acuerdo entre los dos mundos, entre el fenómeno y el número. (p. 62).

Siguiendo el orden de ideas derivados de los pensamientos de Kant, es importante destacar que las facultades humanas en especial la de enfermería está impresas la facultad de conocer su entorno laboral, desear trabajar en armonía en función del entendimiento y la razón en pro de un clima organizacional cónsono.

Según Robbins, S. (1996) define autonomía como “el grado en que el trabajo provee libertad, independencia y autoridad sustanciales al individuo en la programación del trabajo y en la determinación de los procedimientos que serán usados para llevarla a cabo” (p. 266). Partiendo de lo antes citado, la autonomía del personal de enfermería se desprende de una serie de funciones derivadas de una programación para así determinar el procedimiento que llevara a cabo durante el cuidado del paciente logrando una atención eficaz y eficiente.

En cuanto a la Responsabilidad, es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos. En el pensamiento animista de la antigüedad, la responsabilidad era atribuida a todo tipo de objeto (a los animales e, incluso, a las cosas inertes, como los fenómenos naturales y los muebles). De dicha época proviene el sentido de responsabilidad como causalidad.

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. Ahora bien, en la era de los derechos humanos, parece aberrante sancionar a quien no es causa directa o indirecta de un ilícito.

Según Snow, D (1996) Define la responsabilidad como “el sentimiento que los empleados tienen de esa gran autoridad que se ha delegado en ellos..., es el grado en que ellos pueden ejecutar sus trabajos, sin tener que verificar todos con sus jefes y sentirse totalmente responsable por el resultado “(p. 3). La responsabilidad es el sentimiento de ser de cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

El pensamiento ético moderno que un sujeto responsable es aquel que conscientemente es la causa directa o indirecta de un hecho y que, por lo tanto, es imputable por las consecuencias de ese hecho (es decir, una acumulación de significados previos de responsabilidad), termina por configurarse un significado complejo: el de responsabilidad como virtud por excelencia de los seres humanos libres.

En la tradición kantiana, la responsabilidad es la virtud individual de concebir libre y conscientemente las máximas universalizables de nuestra conducta. Para Hans Jonas, citado por Granell, H. (1997), en cambio, la responsabilidad es una virtud social que se configura bajo la forma de un imperativo que, siguiendo formalmente al imperativo categórico kantiano, ordena: “obra de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la Tierra”. Dicho imperativo se conoce como el "principio de responsabilidad".

Sin embargo, la comunicación juega un papel muy importante, ya que siempre ha existido en todo tipo de organizaciones, sobre todo en aquellas empresas preocupadas por la “calidad” y a las que se califica como “excelentes”. Esta considerada como una herramienta de gestión y es un signo de modernidad como “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas” (Kreps, 1990). En tal sentido, mas aun debe existir en los miembros del

equipo de salud para lograr fortalecer la fluidez del trato entre sus miembros e incrementando así el buen clima organizacional

La comunicación, ha de ser “fluida, implicate, motivante, estimulante y eficaz en si misma y debe de estar orientada a la calidad en función del cliente” (Costa, J 1998). Sus funciones y objetivos deben estar incluidos dentro del Plan Estratégico del hospital que permita así una buena comunicación oral y escrita de fácil comprensión al emitir una orden.

Mompart, M (1994). define la comunicación como “acto de intercambio de información referida a hechos, ideas, sentimientos, entre otros, con otras personas de tal manera que se consiga comprensión “. (p. 132). La comunicación Interna persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace (objetivos empresariales); lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad.

Al respecto, la Comunicación Oral es el medio más antiguo durante siglos el ser humano no conoció más que este tipo de comunicación, siendo primero una serie de gritos capaces de transmitir mensajes. El nacimiento de la escritura supone romper un montón de límites impuestos por la comunicación hablada.

La comunicación oral, aunque con unas limitaciones muy amplias, ofrece también una serie de ventajas, como es la inmediatez o la capacidad de expresar sensaciones, que pueden ser más gráficos cuando se acompaña del lenguaje no verbal.

Aunque rápida, este tipo de comunicación es muy efímera “las palabras se las lleva el viento”. Las formas de comunicación oral, como la conversación o el dialogo son mucho más activas, claras y flexibles, en la mayoría de los casos, que cualquier forma de comunicación escrita.

La comunicación escrita presenta una gran ventaja que es la perdurabilidad que tiene lo escrito. Si bien lo escrito no goza de la interacción o la rapidez que tiene una conversación. Con lo escrito nos aseguramos que se traspasan los límites del espacio y el tiempo. Marriner, A (1997) refiere que “contribuye a generar una mayor insatisfacción laboral en los subordinados de la que puede producirse con las comunicaciones sentido ascendente, independientemente de la calidad del mensaje.” (p. 356).

La composición como parte de la comunicación escrita lleva mucha creatividad y sensibilidad en sus textos ya que es la expresión de un trabajo por un individuo para demostrar su manejo del idioma y el tema, con esta se intenta lograr que los estudiantes desarrollen la imaginación y creatividad. Sus características son: narración, reelaboración de acciones, creatividad, subjetividad, interpretación, emotividad, estilo personal, intencionalidad de entender.

Últimamente se ha dejado atrás la tendencia del análisis y la lógica por medio de los trabajos escritos en los colegios de educación secundaria y lo han reemplazado por otros métodos como la matemática. Aunque tengan la misma finalidad, en este caso la metodología escrita les ayuda más a desarrollar mejor el lenguaje.

Entre las ventajas de la comunicación escrita la reflexión juega un papel muy importante antes de Escribir. Podemos pensar y definir bien lo que queremos expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente utilizarlo. También Se Registra la Información. y es fuente de consulta. Como se entiende, esta comunicación siempre puede tener un uso posterior como medio de información ya que está escrita permanentemente.

Es importante tocar el punto en relación a las desventajas, ya que no hay retroalimentación Inmediata. Es clara la diferencia entre la interactividad que hay en

la comunicación escrita y verbal en cuanto a un aprendizaje inmediato. Puede haber una interpretación equivocada del mensaje y como no existe una persona que explique el mensaje de la información o su contenido en esta como en la comunicación verbal; esta se puede prestar a otros entendimientos que no sean los propuestos.

En tal sentido, las características de la comunicación están enfocadas a la claridad como una cualidad de la comunicación escrita permitiendo la distinción con que percibimos las sensaciones por medio de los sentidos o las ideas y todo esto por medio de la inteligencia. Es decir, escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien digeridos.

La claridad es la exposición limpia, correcta, es redactar un texto entendible sin que de lugar a dudas. Mientras que la Precisión es la obligación o necesidad imprescindible que fuerza a ejecutar una cosa. Determinación, exactitud rigurosa, puntualidad, concisión. Tal vez la brevedad y precisión en la expresión de los conceptos obligándonos a emplear únicamente las palabras que sean precisas y necesarias para expresar lo que queremos, es decir, expresar nuestros pensamientos con el menor número de palabras bien estructuradas.

Otro de los factores es la capacidad de síntesis. En el compendio de aspectos de un texto pero no de todos sino únicamente de lo más importante, de las partes más esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con nuestras propias palabras.

Otro de los aspectos importantes en relación a las características del medio ambiente laboral es la Motivación es el aspecto fundamental del clima organizacional que tiene una relación directa de cómo la persona percibe su ambiente de trabajo y en función de ello actúa al respecto es por ello que Según Solana, R (1993) señala que

La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (p. 208).

La motivación no es un concepto sencillo. Para los psicólogos es difícil describir el impulso que existe detrás de un comportamiento. La motivación de cualquier organismo, incluso del más sencillo, solo se comprende parcialmente; implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas. Señala Stoner, J. Freeman, E y Gilbert, Jr, D (1996), que la motivación implica "los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido."(p. 484).

En este sentido, las opiniones del personal de enfermería en relación a su medio ambiente laboral están impregnadas de necesidades, deseos, tensiones, entre otros que son expresadas en comportamientos que inciden en las relaciones entre sus compañeros y por ende en la atención del usuario que asiste a un hospital o en el cuidado que realiza a sus pacientes.

Al respecto Koontz, H y Weihrich, H (1999), refieren que:

La motivación es un termino genérico que se aplica a un amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. Decir que los supervisores(a) motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (Pág. .501).

De igual manera, no solamente el personal de enfermería expresa una serie de opiniones sino también sus jefes directos con el propósito de obtener de su personal el comportamiento adecuado bajo normas específicas en función del paciente y de la

unidad. El comportamiento de estos supervisores puede denotar una gran presión o jalar hacia la acción. Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que los llevará hacia el logro de esas metas.

La motivación puede nacer de una necesidad que se genera de forma espontánea (motivación interna) o bien puede ser inducida de forma externa (motivación externa). La primera, surge sin motivo aparente, es la más intensa y duradera. Por ejemplo, la primera vez que observamos una actividad deportiva y quedamos tan impresionados que sentimos la necesidad de integrarla en nuestras vidas.

A partir de ese instante, todo gira alrededor de una actividad y poniéndola en práctica se siente placer que empuja a realizarla, hasta que momentáneamente, queda satisfecha la necesidad de llevarla a cabo. Si, además, obtenemos un resultado apetecible (éxito, reconocimiento, dinero, etc.), ello reforzará, aún más, la conducta de repetir dicha práctica en función de una motivación positiva

Es por ello, que la motivación positiva es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo. Solana, R (Op.cit.) dice que esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca. (Pág. 215). Puede ser una motivación negativa. Cuando es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

Recompensas de tipo económico: Deben ser percibidas claramente como lo suficientemente amplias para justificar el esfuerzo extra que requiere la tarea que hay de cumplirse para conseguirlo. Deben ser percibidas como consecuencia directa de la

tarea requerida y seguirla contingentemente. Deben ser, además, percibidas como equitativas por la mayor parte de los miembros.

La promoción o el ascenso: Encuentra una serie de dificultades al no acomodarse los criterios de promoción de los directivos de la organización a las conductas más eficaces para la organización sino atender más bien, a criterios como el conformismo, antigüedad, observancia de las normas, entre otros.

El reconocimiento y la recompensa social: Han de estar estrechamente vinculados al desempeño del empleado para resultar eficaces como recompensa extrínseca. Los supervisores y directivos han de evitar desigualdades o "injusticias" al dispensar este tipo de refuerzos y aplicarlos de modo contingente.

Recompensas de grupo o generales: Son necesarias cuando el patrón de recompensas individuales resulta imposible porque la productividad en tareas dependen del funcionamiento eficaz de un grupo que puede ser, en ocasiones, muy amplio. Este tipo de recompensas no se conceden, por lo general, sobre la base del esfuerzo individual, sino sobre la base de la pertenencia del individuo al grupo (membresía).

Las recompensas generales son eficaces para mantener a los miembros dentro de la organización; pero no lo son para conseguir una mayor productividad, ya que todos los miembros las reciben por igual y no son diferenciadores. El uso eficaz de estas recompensas requiere una aplicación uniforme a todos los miembros de la organización de acuerdo con los criterios con los que se han establecido. Cualquier aplicación diferenciadora en función de otros criterios puede provocar resentimiento en una parte de los miembros de la organización.

Las Recompensas intrínsecas y sus consecuencias permite suponer que el desafío de un trabajo por su complejidad o dificultad tiene poder motivador para que

el sujeto desempeñe un mayor esfuerzo, y que ese poder motivador depende de las mayores posibilidades que el individuo tiene en esas situaciones para mostrar y desarrollar sus propias habilidades hay que reconocer como un procedimiento para ampliar la motivación intrínseca, el enriquecimiento del trabajo.

Tal enriquecimiento disminuye el absentismo laboral, y cuando en él se introduce también un incremento de autonomía del empleado y de responsabilidad personal en la toma de decisiones, conduce a un incremento en la productividad, en la calidad de los resultados de trabajo y en la satisfacción del empleado con su propio trabajo. También la expresión de los propios valores tiene un efecto motivador para el sujeto.

También se incluye, entre los patrones de motivación intrínseca, la pertenencia al grupo primario de trabajo, especialmente porque ese grupo puede tener un efecto considerable al proporcionar un sentido de complejidad de la tarea y ofrecer la posibilidad de desarrollar un sentimiento de responsabilidad de grupo o aspiración de logro para todo el grupo.

Otra de las características del medio ambiente de trabajo son Las relaciones interpersonales en enfermería que no es mas que contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad o atención directa al paciente, Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean. Huber, D (1996) define las relaciones interpersonales como “comunicación entre personas en situaciones de grupo y cara a cara”, (p. 660).

Es importante, llegar a conocer a los compañeros de trabajo y de canalizar las necesidades existentes dentro de una unidad sanitaria ya que eso contribuye con las

buenas relaciones interpersonales del servicio influyendo la camaradería y la honestidad y el respeto a los compañeros.

De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado.

De igual forma, se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas.

En la actualidad se afirma que cada uno de los jefes de la empresa en este caso los hospitales deben constituirse en maestros de sus empleados. Estos maestros deben asumir la conducta: escucha y comprende el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene autoconfianza y estabilidad emocional.

Así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo, busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás, mostrándoles como autoliderarse alentándolos a

eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas.

Igualmente busca la construcción de la autoconfianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones. Huber, D (Op.cit) señala la confianza como “ factor clave para lograr una asociación” (p. 417).

Una definición generalmente aceptada de confianza plantea que es la disposición que una persona tiene a depender, en alguna medida, de las acciones y decisiones de otra en una situación en la que no es posible evitar el riesgo. O sea, se basa en las expectativas que una persona tiene sobre otra: se asume que su comportamiento va a ser favorable o, al menos, neutro. Pero no hay certezas: quien confía asume un riesgo.

Huber, D.(1999). Define la confianza como “principales medios de comunicación de la dirección en las relaciones interpersonales” (p. 660). La confianza entendida puede ser el reflejo de una propensión a confiar o el resultado de la historia de la relación entre dos personas, en la que influyen la razón y el afecto. La propensión a confiar se refiere a las características psicológicas de quien confía, que hacen que la persona sea de naturaleza más o menos confiada.

La sinceridad en las relaciones interpersonales son esas cualidades que fácilmente notamos cuando estamos con personas transparentes leales y solidarias que permiten desarrollar un ambiente laboral seguro y ameno, es por ello que enfermaría debe ser sincero sin llegar al maltrato entre compañeros. Rodríguez, M (1997), señala que la sinceridad “contribuirá a la cordialidad cuando quien la viva

sepa buscar el aspecto positivo de todas las situaciones y de cada una de las personas porque, en caso contrario, si solo se resalta lo negativo, se puede encrespar las relaciones humanas”, (p.187).

Propiedades del Ambiente Laboral

En cuanto a las propiedades del ambiente laboral una de las mas importantes es el ambiente físico en donde las exigencias del confort ambiental permite que el personal de enfermería opine en relación a la iluminación y el ruido para de esta manera favorecer el buen desempeño de sus funciones laborales e incidir de manera directa en el clima organizacional ya que un gran grupo de factores ambientales influyen en la concepción de los puestos de trabajo, Chiavenato, I (1998) señala que “las malas condiciones de trabajo originan una porción excesiva de trabajo defectuoso, con el desperdicio de material”. (p. 108).

De esta manera, el ambiente de trabajo debe mantener una relación directa con el individuo y conseguir que los factores ambientales estén dentro de los límites del confort con el fin de conseguir un grado de bienestar y satisfacción como: Iluminación, ruido, temperatura.

Brunet, L (1999) refiere que “la comprensión del medio físico y social, así como del comportamiento de los individuos en el medio organizacional son primordiales para delimitar mejor el clima”. (p. 55). De esta manera se puede destacar lo siguiente:

Otro de los aspectos importantes de dicha característica es el ambiente luminoso. Según Guerra, N y Oropeza, O. (Op.cit) hace referencia que elegir un buen sistema de iluminación de los puestos de trabajo para conseguir un cierto confort visual y una buena percepción visual precisa del estudio de los siguientes puntos:

Nivel de iluminación del punto de trabajo, tipo de tarea a realizar (objetos a manipular), El contraste entre los objetos a manipular y el entorno, La edad del trabajador. y la disposición de las luminarias. Es importante que las unidades de salud cuenten con un nivel de iluminación ajustado a las necesidades del servicio ya que de esta manera contribuirá con un buen el clima Organizacional

En cuanto al ambiente sonoro, es resaltante que para los trabajos que impliquen atención directa al paciente, y administración de los recursos existentes que exigen una cierta concentración y una comunicación verbal frecuente, el ruido puede ser un verdadero problema, no en el aspecto de pérdida de audición sino en el de confort. Los niveles de ruido a partir de los cuales se considera que pueden provocar discomfort en estos puestos de trabajo se sitúan entre los 55 y 65 db

Los ruidos son generados principalmente por el teléfono, las máquinas utilizadas y las conversaciones; por lo que en general, se prefieren los espacios de trabajo de dimensiones mas bien reducidas a las grandes salas de trabajo, ya que en estas últimas se produce básicamente: Una falta de concentración y una falta de intimidad. Sin embargo en las unidades de salud el personal de enfermería busca el confort sonoro ya que sus acciones están dirigidas a que el paciente descanse lo más que pueda en un ambiente apacible.

2.3. Sistema de Variables

Variable:

Clima Organizacional

Definición Conceptual

Brunet, L (1999) refiere que “Al clima humano o psicológico de una organización se les llama clima organizacional”

Definición Operacional

El Clima Organizacional es la propiedad del sistema administrativo que permite la opinión del personal de enfermería relacionada a las características del medio ambiente de trabajo y la propiedad del ambiente laboral.

2.4. Operacionalización de Variables

Variable: Clima Organizacional

Definición Operacional: El Clima Organizacional es la propiedad del sistema administrativo que permite la opinión del personal de enfermería relacionada a las características del medio ambiente de trabajo y la propiedad del ambiente laboral.

Dimensión	Indicador	Subindicadores	Ítems
Características del medio Ambiente de Trabajo: Es la opinión del personal de enfermería en relación a los aspectos de la organización como son la toma de decisiones, comunicación, motivación y relaciones interpersonales que favorecen un apropiado clima organizacional	Toma de decisión: Es la opinión del profesional de enfermería para actuar con autonomía y responsabilidad en el cumplimiento de la labor.	• Autonomía • Responsabilidad.	1-2 3
	Comunicación es la opinión del personal de enfermería en relación a la comunicación oral y escrita para facilitar el cumplimiento de la labor.	• Comunicación oral • Comunicación escrita	4-5 6- 7
	Motivación es la opinión del personal de enfermería en relación a la participación en el trabajo y las recompensas que favorecen el clima organizacional.	• Participación • Recompensa	8-9 10-11
	Relaciones interpersonales es la opinión del personal de enfermería en relación a la confianza y respeto que permite favorecer el clima organizacional.	• Confianza • Respeto	12-13 14-15-16-17
Propiedades del ambiente laboral relacionados con las características del ambiente físico que favorecen un apropiado clima organizacional del personal de enfermería	Ambiente físico opinión del personal de enfermería en relación a la iluminación y el ruido que permite trabajar cómodamente en el buen desempeño de sus funciones laborales para favorecer el clima organizacional	• Iluminación • Ruido	18 19-20

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrollan los tópicos relativos al diseño y tipo de investigación, población, muestra, métodos e instrumentos de recolección de datos entre otros.

3.1. Tipo de Investigación:

El tipo de esta investigación es descriptivo el cual refiere Pólit, D y Hungler, B (2000), que en los estudios de tipo descriptivo se colecta información sobre ocurrencias, frecuencias de ocurrencias o valor promedio de las variables de interés, tomando las variables una por una sin considerar su interrelación (p. 669).

Al respecto los autores mencionados expresan que los estudios descriptivos son la base y punto inicial de otros tipos y son aquellos cuya finalidad principal es, en relación al periodo y secuencia de los hechos, De esta manera se trata de un estudio transversal en este sentido Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P (1998), expresa que los estudios transversales “ realizan la recolección de los datos en un solo momento del tiempo” (p. 59), de allí que la obtención de los resultados se logra en un solo momento de la investigación desarrollada en la institución hospitalaria antes mencionada.

3.2. Diseño de la Investigación:

Al respecto, Pólit, D y Hungler, B (1994) afirman que el diseño de investigación constituye “el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar las hipótesis de la investigación, desglosa las

estrategias básicas que el investigador adopta para generar exactas e interpretables” (p. 143).

En el caso concreto de esta investigación el estudio es un diseño de campo el cual es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2000) como el análisis sistemático de problemas de realidades, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes (p. 5), en este sentido estuvo dirigido a identificar el clima organizacional en el servicio de cirugía cardiovascular del hospital militar "Dr. Carlos Arvelo".

En atención al período y consecuencia del estudio de tipo transversal porque se estudian las variables simultáneamente en un mismo momento. Al respecto, Betancourt, L. Jiménez, C C y López, G (1995) refieren que “el estudio transversal analiza las variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo...”, (Pág. 169). En este caso el tiempo no es tan importante en relación con la forma como se dan los fenómenos, puesto que se hace un corte transversal en la situación, a objeto de verificar la forma como la misma se produce. En este estudio, se analizan las características de la variable: Clima organizacional .

Por otra parte el estudio es contemporáneo, según Hurtado, J (2000) “es describir un evento que ocurre o se observa en un momento único del presente, utilizando fuentes vivas y observando el evento sin modificaciones” (Pág. 234). De esta manera, al establecer los resultados que se desprendan de este estudio se tratará de que los mismos sirvan como punto de referencia para establecer las estrategias futuras que permitan consolidar las fortalezas y superar las debilidades reveladas.

3.3. Población:

Según Ballestrini, M (1997), refiere la población es “ un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que representan características comunes “. (p. 137). En tal sentido la población objeto de estudio estuvo representada por 26 enfermeras de atención directa que laboran en los diferentes turnos de trabajo del servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas.

3.4- Métodos o instrumentos de recolección de datos

En el contexto de toda investigación los instrumentos son indispensables para medir las variables objeto de estudio en tal sentido Tamayo, M (2001) define los instrumentos como “ ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos” (p. 317). Se utilizó un cuestionario dividido en 19 preguntas de respuestas dicotómicas divididas entre los subindicadores toma de decisión, comunicación, motivación, relaciones interpersonales y ambiente físico.

3.5 Validez del Instrumento

En relación con la validez de los instrumentos viene a constituir uno de los criterios para medir adecuadamente un instrumento el cual es valido en la medida en que el mismo se encuentre los elementos que permitan establecer mediciones de los diferentes indicadores y subindicadores de una variable determinada.

La validez de esta investigación viene dada por el juicio de expertos a quien se les entrego cuestionario tabla de validación. De igual forma para Pardo, G y Cedeño, M (1998), se refiere la validez “al grado con que se puede inferir correctamente de acuerdo con los resultados obtenidos mediante un instrumento y

según las características del mismo, las condiciones de la aplicación y las características del grupo de estudio” (p. 336).

3.7- Confiabilidad

Se realiza una prueba piloto a 15 enfermeras que laboran en una unidad con características similares a la unidad de Cirugía Cardiovascular del hospital militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, obteniendo un resultado de 0,84 que lo hace confiable determinada por el coeficiente Alpha Cronbach.

3.8 Procedimiento de recolección de Datos

Para el procedimiento de recolección de datos se dividió en: Fase I en donde se realiza una revisión bibliográfica con todos los textos relacionados a la variable de estudio y basamentos para desarrollar las bases legales. En cuanto a la segunda fase se desarrollo el trabajo decampo previas visitas al servicio de Cirugía Cardiovascular con el fin de solicitar autorización para llevar a cabo el estudio. Se diseño el instrumento y posteriormente se aplico registrando los datos de forma manual.

CAPITULO IV

4.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Las organizaciones viven en un mundo humano, social, político, económico que existen en un contexto denominado ambiente y el cual rodea a las organizaciones mas aun a la de salud por la gran demanda asistencial, es por ello que dicha organización y el ambiente deben interactuar entre fundamentando el buen funcionamiento del clima laboral.

Para objeto del estudio, se formuló un objetivo general y dos objetivos específicos, de los cuales se desprenden cinco indicadores y diez subindicadores los cuales orientan el análisis cuantitativo de los resultados obtenidos.

El primer objetivo específico se orienta a determinar las características del medio ambiente de trabajo y el segundo objetivo específico determinar las propiedades del medio ambiente laboral de los cuales se obtuvieron unos resultados que demarcan claramente el clima organizacional en el servicio de Cirugía Cardiovascular.

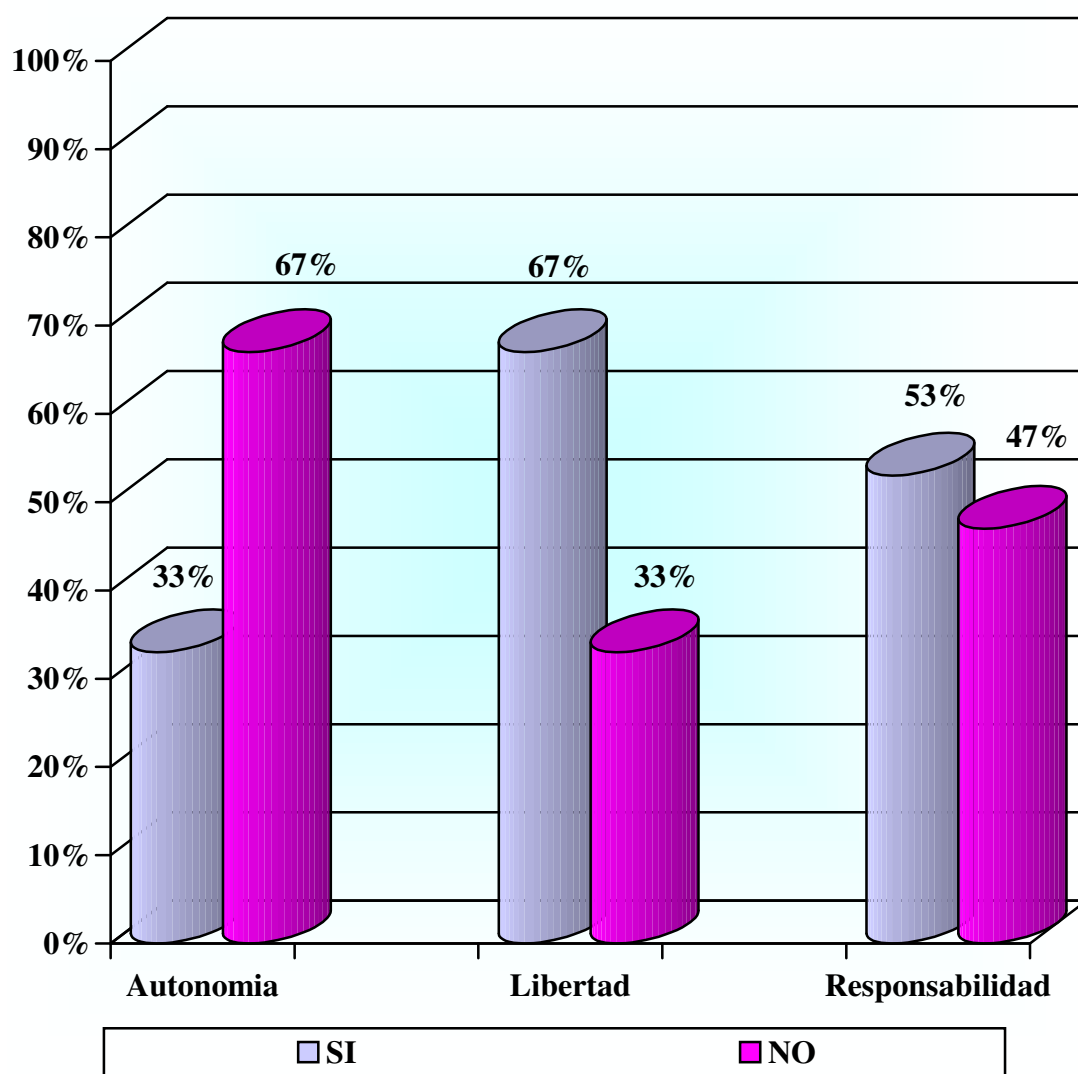
Cuadro N° 1 Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Toma de Decisión en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.

Ítemes	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Actuar con autonomía en toma de decisiones	5	33	10	67	15	100
Actuar con libertad en las asignaciones	10	67	5	33	15	100
Su jefe le delega responsabilidad	8	53	7	47	15	100

Fuente: Instrumento aplicado.

De los resultados obtenidos en el cuadro N° 1 Cabe destacar que el 67% de las respuestas emitidas por los enfermeros (as), del servicio de cirugía Cardiovascular opinan que en su lugar de trabajo no le permiten actuar con autonomía en la toma de decisiones, mientras que el 33% por el contrario opina que si tiene autonomía, por otro lado el 67% afirma que actúa con libertad en el cumplimiento de sus asignaciones solo el 33% refiere no estar de acuerdo con este aspecto, y el 53% refiere que su jefe inmediato le delega responsabilidades con autoridad mientras que el restante 47% responde que no se le delega responsabilidad. Los resultados evidencian que un grupo de la población estudiada no percibe autonomía, libertad ni delegación de responsabilidad aspectos estos bien importantes para configurar un clima organizacional motivador y desafiante que promueva las iniciativas y creatividad de los profesionales además de elevar su autoestima

Gráfico N° 1. Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Toma de Decisión en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.



Fuente: Cuadro N° 1

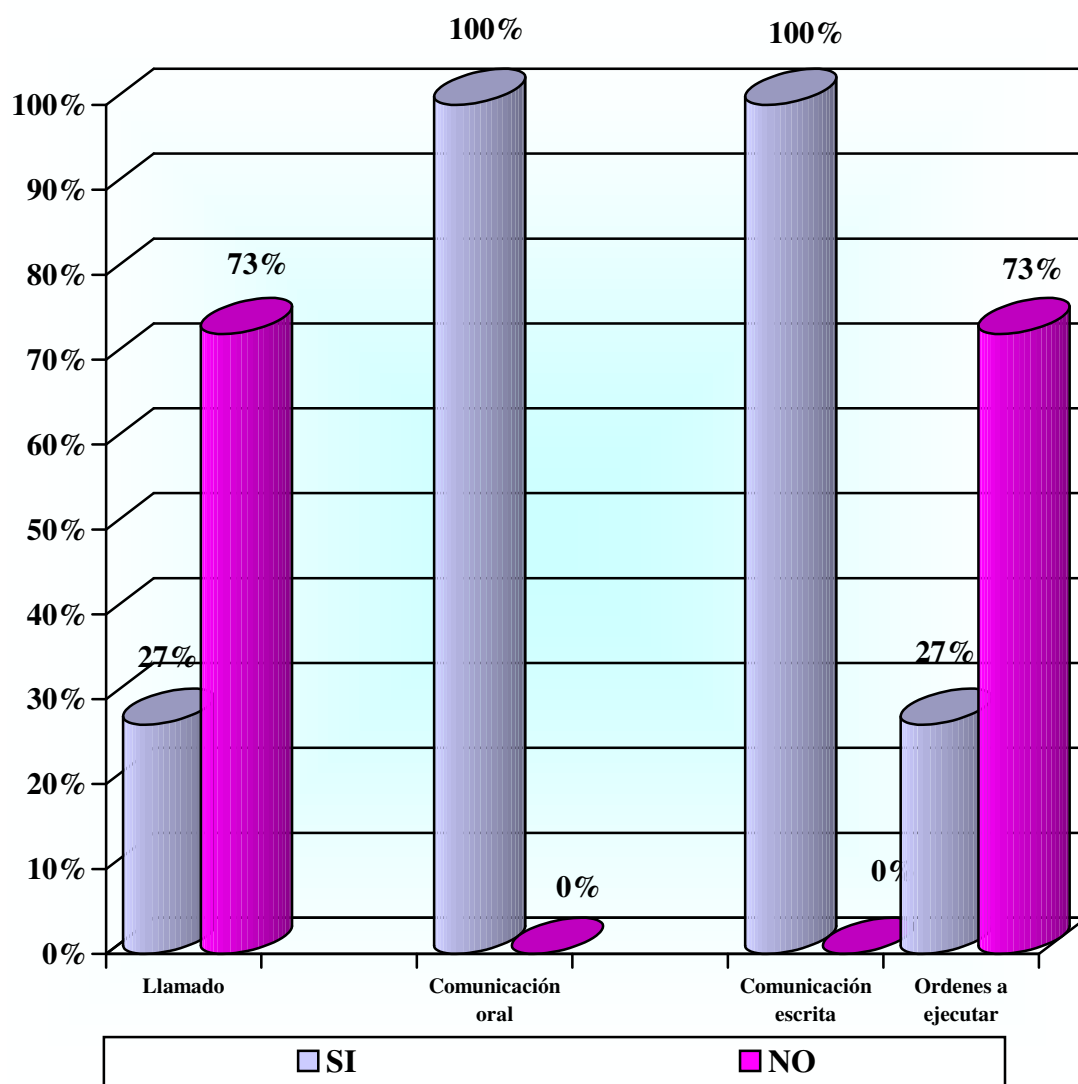
Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al Clima Organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Comunicación en el servicio de, Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.

Ítemes	SÍ		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Llamado en privado por su jefe	4	27	11	73	15	100
Comunicación en forma oral	15	100	0	0	15	100
Comunicación escrita de fácil comprensión	15	100	0	0	15	100
Ordenes a ejecutar de forma escrita	4	27	11	73	15	100

Fuente: Instrumento aplicado

De acuerdo a las respuestas emitidas por los enfermeros del servicio de Cirugía Cardiovascular relacionada con el subindicador de comunicación se puede observar que el 73% coincide en que no es llamado en privado por su jefe cuando tiene algo que sentir de ellos solo el 27% opina de forma contraria, con respecto a la comunicación oral y escrita la totalidad de la población, 100%, coincide en que son de fácil comprensión, el 73 % manifiesta que no recibe ordenes escritas mientras que el 27 % afirma que si las recibe. Los resultados destacan que aunque la comunicación es de fácil comprensión los jefes están olvidando principios básicos de administración como es el hablar las dificultades en privado a fin de no avergonzar al trabajador delante de otros otorgándoles la oportunidad a que este se exprese y exponga sus opiniones y sentimientos.

Grafico N° 2 Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Comunicación en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo", en el tercer Trimestre del año 2007



Fuente: Cuadro N° 2

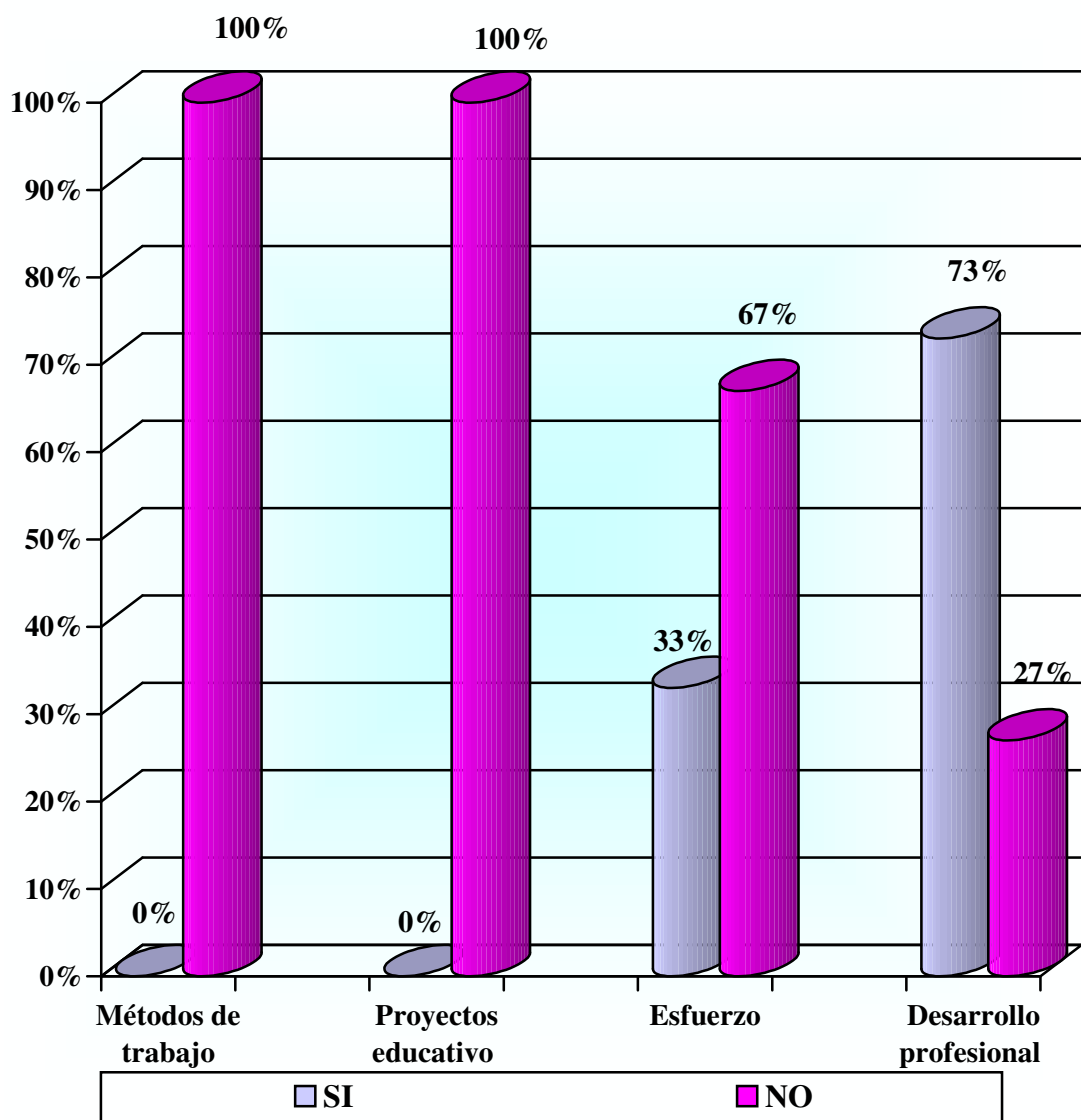
Cuadro N° 3 Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Motivación en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.

Ítemes	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Métodos de trabajo para el cuidado del paciente	0	0	15	100	15	100
Elaboración de proyectos Educativos	0	0	15	100	15	100
Esfuerzo realizado es reconocido	5	33	10	67	15	100
Promoción de su desarrollo profesional	11	73	4	27	15	100

Fuente: Instrumento aplicado

De las respuestas emitidas en el subindicador de motivación, por los enfermeros (a) del servicio de Cirugía Cardiovascular es resaltante destacar que toda la población objeto de estudio coincide en afirmar que su jefe no los involucra en diseño de métodos de trabajo para el cuidado del paciente ni tampoco participan en la elaboración de proyectos educativos, afirman en un 33% que su esfuerzo es reconocido mientras que un grupo mayoritario representado por el 67% niega tal afirmación, mas sin embargo un 73% afirma que su jefe promociona su desarrollo profesional solo el 27% opina de forma contraria. Los resultados alertan ante situaciones que influyen de forma importante en la motivación laboral y que en la organización objeto de estudio no se están tomando en cuenta la participación en los métodos y proyectos de trabajo aspectos que favorecen el Clima Organizacional, en este sentido un personal motivado puede dar mas de lo exigido por su jefe, es más responsable, dedicado a sus pacientes y con un gran sentido de valores éticos y morales al realizar su desempeño laboral.

Gráfico N° 3. Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Motivación en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.



Fuente: Cuadro N° 3

Cuadro N° 4 Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Relaciones Interpersonales en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.

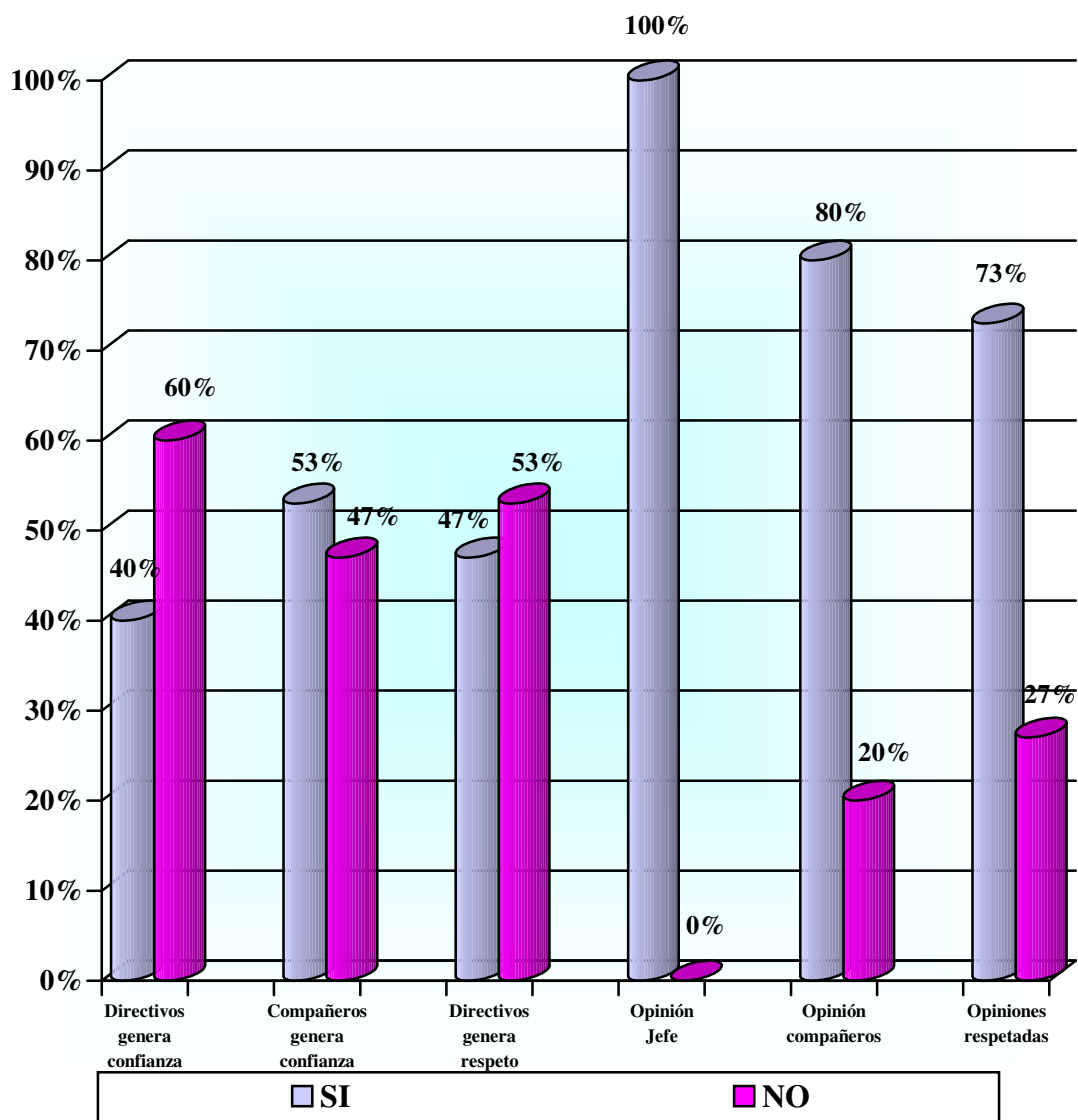
Ítemes	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
El trato de los directivos genera confianza	6	40	9	60	15	100
El trato de los compañeros genera confianza	8	53	7	47	15	100
El trato de los directivos genera respeto	7	47	8	53	15	100
Respeto la opinión del jefe	15	100	0	0	15	100
Respeto la opinión de sus compañeros	12	80	3	20	15	100
Sus opiniones son respetadas	11	73	4	27	15	100

Fuente: Instrumento aplicado

En este cuadro están las respuestas emitidas por los enfermeros (as) del servicio de Cirugía Cardiovascular y cuyo subindicador se refiere a las relaciones interpersonales de dicho servicio donde es importante señalar que un 60% afirma que el trato que recibe de los directivos le genera confianza mientras que un 40% no esta de acuerdo haciendo ver una mínima diferencia entre ambas respuestas, sin embargo el 53% refiere que el trato que recibe de sus compañeros si les genera confianza y un 47% no esta de acuerdo. al respecto es relevante el hecho que el 53% afirman que el trato que recibe de los directivos de enfermería les genera respeto destacando una mínima diferencia con el 47% el cual refiere no estar de acuerdo, dicho personal que labora en esa unidad afirma que si respeta las opiniones de su jefe y que un 80% también respeta las opiniones de sus compañeros pero deja ver que el 73% afirma que sus opiniones son respetadas y el 27% no coincide con tal respuesta .En este sentido si no hay un ambiente de respeto mutuo no puede haber un buen clima

organizacional ya que el equilibrio necesario debe estar enfocado entre compañeros, de subalternos al jefe y viceversa para que halle la armonía deseada en función de los cuidados y necesidades del paciente. Cabe destacar que un buen clima organizacional depende en gran medida de las relaciones interpersonales del equipo de trabajo derivadas del trato que reciben y del respeto a las opiniones.

Gráfico N° 4 Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión característica del medio ambiente de trabajo y cuyo indicador es Relaciones Interpersonales en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.



Fuente: Cuadro N° 4

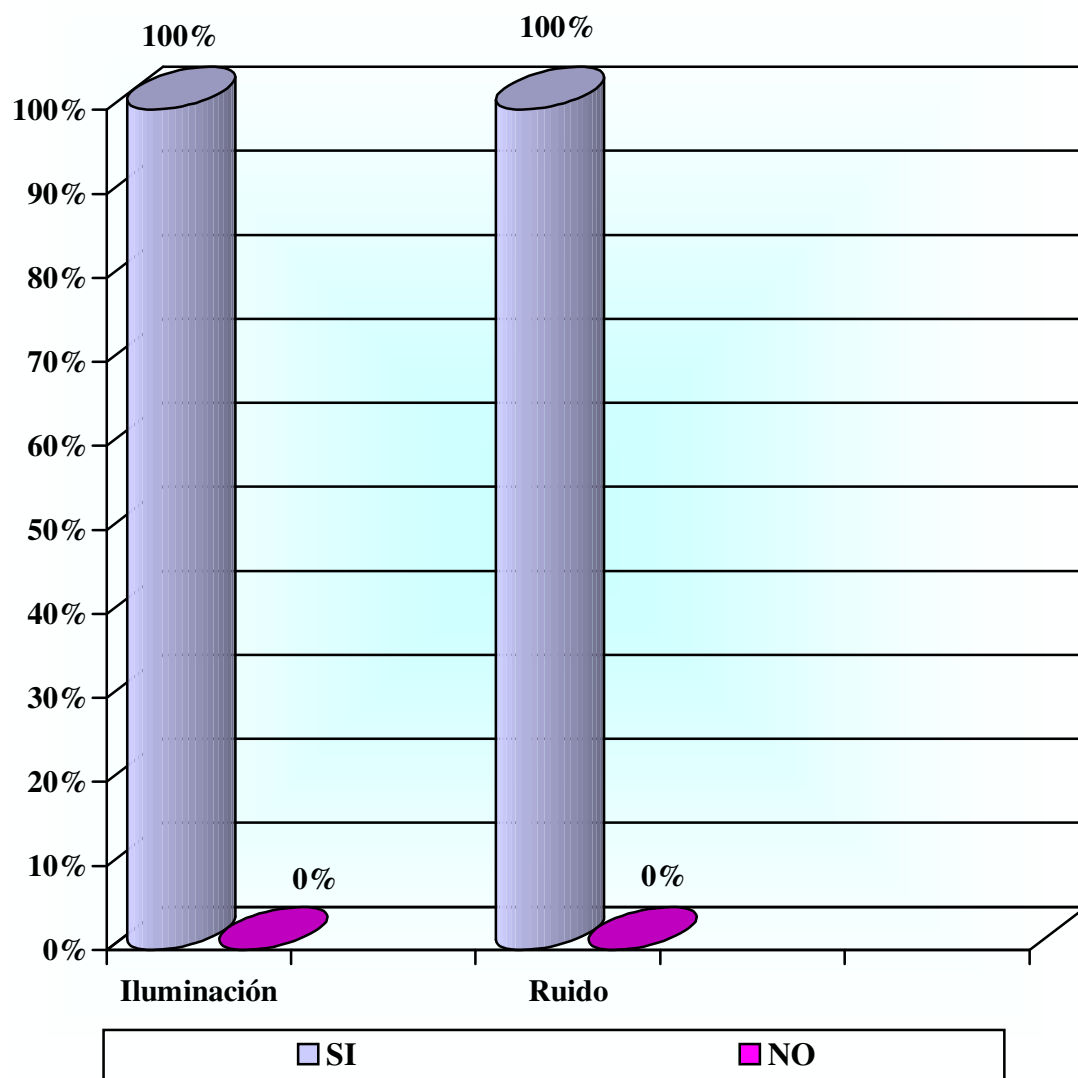
Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión Propiedades del Ambiente Laboral y cuyo indicador es Ambiente Físico en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.

Ítemes	SI		NO		TOTAL	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
La iluminación permite el buen desempeño laboral	15	100	0	0	15	100
El ruido en su trabajo le permite trabajar cómodamente	15	100	0	0	15	100

Fuente: Instrumento aplicado

De acuerdo a las respuestas emitidas por los enfermeros(as) relacionada con el subindicador Ambiente Físico el 100% del personal que labora en el servicio de Cirugía Cardiovascular refiere que la iluminación en su lugar de trabajo le permite el buen desempeño de sus funciones laborales y todos también coinciden en afirmar que el ruido laboral existente le permite trabajar cómodamente y que no es problema para realizar sus funciones. Al respecto Chiavenato, I.(1998) señala que “las malas condiciones de trabajo originan una porción excesiva de trabajo defectuoso, con el desperdicio del material”, (p. 108). En este sentido, deja ver que las propiedades del ambiente laboral se prestan para que el trabajador realice su función cómodamente. Aprovechando de esta manera los recursos materiales y humano en función de sus beneficios de ofertar un buen servicio en función de un buen Clima Organizacional.

Grafico N° 5 Distribución porcentual de las repuestas emitidas por las enfermeras en relación al clima organizacional en su dimensión Propiedades del Ambiente Laboral y cuyo indicador es Ambiente Físico en el servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” de Caracas, en el tercer Trimestre del año 2007.



Fuente: Cuadro N° 5

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Concluido el análisis e interpretación de los resultados, en función de los indicadores y subindicadores se llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

De esta manera, las respuestas emitidas en relación a las Características del Medio Ambiente laboral es importante resaltar que la toma de decisiones por los enfermeros sobresale el hecho de que el 67% afirma que no les permiten actuar con autonomía mas sin embargo pareciera una gran contradicción mostrar que el 67% afirman que donde trabajan le permiten actuar con libertad en el cumplimiento de sus asignaciones y el 53% afirman que si se les delega responsabilidades haciendo denotar muy marcadamente las controversias en las respuestas emitidas. Haciendo relevante dicho aspecto en la investigación

En este sentido las respuestas emitidas en relación a las propiedades del ambiente laboral del personal de enfermería en el servicio de Cirugía Cardiovascular resaltan el hecho de afirmar que el jefe inmediato cuando tiene algo que decir de sus empleados lo realiza en privado o haciendo del conocimiento de los mismos de forma oral y escrito. Aspecto que es un buen indicador para fortalecer el Clima Organizacional mas aun si las condiciones del ambiente físico se prestan para lograrlo, solo queda la voluntad de hacerlo bien y con amor

5.2. Recomendaciones

Derivadas de las conclusiones anteriormente relatadas se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

- Para mejorar el clima organizacional de la forma más eficiente y efectiva se recomienda: a) utilizar un sistema de medición de calidad para diagnosticar como varios elementos del clima están operando y luego b) implementar un proceso que comprometa a los empleados a contribuir en el diseño de acciones a seguir.
- Realizar charlas y reuniones periódicas para conocer los déficit del clima organizacional.
- Realizar talleres de autoestima y trabajo en equipo
- Proponer programas de motivación al personal del hospital con la finalidad de educar a los empleados para que implementen una verdadera cultura organizacional.
- Que el departamento de recursos humanos del nosocomio, implante programas integrales de adiestramiento, dotando de herramientas a los empleados para lograr el cambio personal, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Buscar la manera de disminuir los niveles verticales y de supervisión general logrando una mejor comunicación y mayor flexibilidad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balestrini, M (1997) **Como se elabora un Proyecto de Investigación**. Editorial Consultores Asociados.
- Brenke, J Y Rivas, J (2000) **Relación Entre el Clima Organizacional y el Estrés de Profesional de Enfermería**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. U.C.V. Caracas, Venezuela.
- Brow, W y Moberg, D (1990) **Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral**. México: Editorial Limusa.
- Brunet, L (1999). **El clima de trabaja en Las Organizaciones. Definición, Diagnostico y Consecuencias**. 3°. Reimpresión en Español. Editorial Trillas. México.
- Cabrera, M y Carpio, Y (2004) **Clima Organizacional y su injerencia en la calidad de los cuidados ofertados por las enfermeras (o) en la unidad clínica de Medicina Interna del Hospital Domingo Guzmán Lander, Barcelona, Estado Anzoátegui**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. U.C.V. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato I (1994). **Administración de Recursos Humanos**. Bogotá: Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I (1998), **Administración de Recursos Humanos**. MAC Graw Hill. Bogota, Colombia.
- Costa, J (1998) [serie en Internet] [citado 2006] Disponible en: <http://www.ucentral.edu.co/bienestaruniver/.areadesalus/saludocupa.html/def.html>.
- García, S y Dolan, S (1997). **La dirección por valores**. España: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana de España, S.A.
- Granell, H. (1997). **Éxito Gerencial y Cultura**. Caracas: Ediciones IESA.
- Guerra, N y Oropeza, O (2001) **Percepción del Clima Organizacional de las enfermeras y su relación en la Unidad Quirúrgica del Hospital “Dr. Miguel Pérez Carreño” del Distrito Capital, Caracas**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. U.C.V. Caracas, Venezuela.

- Hall, R. (1996). **Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados**. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Hernández, R. Fernández, C. Y Baptista, P. (1998) **Metodología de la investigación**. 2da Edición, Editorial Interamericana Mc Graw – Hill
- Huber, D (2000) **Liderazgo y Administración en Enfermería**. Editorial Mc. Graw-Hill. México
- Ivancevich, G. (1997) **Las Organizaciones, Comportamientos, Estructuras y Procesos**. Mac Graw Hill.
- Koontz, H y Weihrich, H (1999) **Administración, una perspectiva global**. 11ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kreps, (1990). **Gerencia Estratégica**. Colombia: 3R Editores LTD
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Publicación en Gaceta Oficial Numero 38.236/ 26 de Julio de 2005
- Manual de Orientación del Nuevo Trabajador Civil (1981)Comandancia General del Ejército, Departamento de Personal Civil. Caracas.
- Marriner, A. (1997) **Administración y Liderazgo en enfermería**. 5ta edición Harcourt, Madrid – España.
- Mompart, M (1994) **Administración de los Servicios de Enfermería**. 1era Edición, Editorial Ediciones Científicas y Técnicas, S.A. Masón – Salvat. Barcelona – España.
- Pardo, G. y Cedeño, M (1998) **Investigación en Salud**. Editorial Mc. Graw – Hill. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
- Phegan B, (1998). **Desarrollo de la Cultura de su Empresa**. México: Panorama Editorial, S.A.
- Polit, D. y Hungler, B (2000) **Investigaciones Científicas**. 6ª Edición, Interamericana Mc Graw – Hill.
- Robbins S. (1996) **Comportamiento Organizacional**. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M (1997). **Gestión Estratégica de Recursos Humanos**. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.

- Snow, D (1996) **Acción del Profesional de Enfermería**. [Serie e Internet] [citado 2006] Disponible en:
<http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria5302-cuidadora1.htm>
- Solana, R (1993) **Administración de Organizaciones**. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires, 1993. p. 208.
- Stoner, J. Freeman, E y Gilbert Jr, D (1996) **Administración** 6ª Edición. Editorial Pearson. México, 1996. Pág. 484
- Tamayo, M (2001) **Proceso de la investigación científica**. 4ta edición. Editorial Limusa.

ANEXOS

ANEXO "A"

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



Estimado (a) Usuario:

Este cuestionario ha sido elaborado con el propósito de obtener una serie de datos que servirán como fuente de información para la realización de un trabajo de investigación titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA CARDIOVASCULAR EN EL HOSPITAL MILITAR DR. CARLOS ARVELO DE CARACAS”**.

Su colaboración al responder este cuestionario será de gran aporte para el estudio que actualmente se realiza, por lo que se le agradece su sinceridad al contestarlo.

INSTRUCCIONES

El cuestionario esta estructurado en veintidós (25) preguntas cerradas relacionadas a **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA CARDIOVASCULAR DEL HOSPITAL MILITAR DR. CARLOS ARVELO DE CARACAS “**.

- Las preguntas son de respuestas cerradas, (SI y NO), deberá marcar con una “X”, la opción que usted considere, se ajusta a la realidad.
- Lea cuidadosamente todas las preguntas y respóndalas sin omitir alguna.
- Revise el cuestionario antes de entregarlo.
- Si tiene alguna duda consulte con la investigadora.

Gracias por su colaboración

Parte I

Datos demográficos

Formación Académica:

Enfermeras Auxiliares: _____.

Enfermeras profesionales: _____.

Tiempo en la institución:

- 0 -2 años: _____
- 3-5 años: _____
- 6-8 años: _____
- 9-11 años: _____
- 12 y más: _____

Indique cargo que Ocupa _____

Parte II

Toma de decisiones:

1- La organización donde usted trabaja le permite actuar con autonomía para tomar decisiones en su trabajo.

SI ____ NO ____.

2-La organización en donde usted trabaja le permite actuar con libertad en el cumplimiento de sus asignaciones.

SI ____ NO ____

3- Su jefe inmediato le delega responsabilidades con autoridad en la toma decisiones.

SI ____ NO ____

Comunicación:

4- Cuando su jefe inmediato tiene algo que decir de usted lo llama en privado.

SI ____ NO ____

5- Las órdenes en relación a los trabajos a ejecutarse son comunicadas en forma oral

SI ____ NO ____

6- La comunicación escrita que recibe de su jefe inmediato es de fácil comprensión.

SI ____ NO ____

7- Las órdenes en relación a los trabajos a ejecutarse son comunicadas en forma escrita

SI ____ NO ____

Motivación:

8- Su jefe inmediato fomenta su participación en diseños de métodos de trabajo para el cuidado del paciente.

SI ____ NO ____

9- Su jefe inmediato fomenta su participación en la elaboración de proyectos educativos.

SI ____ NO ____

10- El esfuerzo realizado en el cumplimiento de funciones es reconocido.

SI ____ NO ____

11- Su jefe promociona su desarrollo profesional.
SI____ NO____

Relaciones interpersonales

12- El trato que recibe de los directivos de enfermería le generan confianza.
SI____ NO____

13- El trato que recibe de sus compañeros de trabajo le generan confianza.
SI____ NO____

14-El trato que recibe de los directivos de enfermería le genera respeto.
SI____ NO____

15- Respeta las opiniones del jefe inmediato.
SI____ NO____

16- Respeta las opiniones de sus compañeros de trabajo.
SI____ NO____

17- Sus opiniones son respetadas.
SI____ NO____

Ambiente Físico

18- La iluminación existente en su lugar de trabajo le permite el buen desempeño sus funciones laborales.
SI____ NO____

19-El ruido existente en su lugar de trabajo favorece trabajar cómodamente.
SI____ NO____