EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO.

DIANA MARCELA CONDE MARTIN
CLAUDIA ELENA FIGUEROA MURCIA
BRANIA FLOREZ PEÑA
Autores

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MANIZALES

AGRADECIMIENTOS

Expresamos muestros agradecimientos al Profesor Ruben Dario Agudelo por su gran ayuda, paciencia, dedicación y enseñansa en el proyecto de investigación de nuestra Especialización en Admistración de la Salud. A la gerente del Hospital San Antonio de Pitalito Dra. Diana Victoria Muñoz M, por su colaboración para la realización del proyecto en su institución, y al personal que labora en el área del servicio de Hospialización.

TABLA DE CONTENIDO

1. TABLAS Y GRAFICOS

1.1. Tabla tabulación total

1.2. Tabla información general total encuestados

1.3. Tabla promedio de las variables en el diagnóstico del Clima Organizacional

1.4. Tabla promedio de las variables en el diagnóstico del Clima Organizacional

1.5. Tabla clasificación de dimensiones por genero
1.5.1 Tabla clasificación de dimensiones por genero

1.6. Tabla calificación de dimensiones por tipo de vinculación
1.6.1 Tabla calificación de dimensiones por tipo de vinculación

1.7. Tabla calificación de dimensiones por zona habitable
1.7.1 Tabla calificación de dimensiones por zona habitable

1.8 Tabla calificación de dimensiones por rango de edades
1.8.1 Tabla calificación de dimensiones por rango de edades
1.8.2 Tabla calificación de dimensiones por rango de edades

1.9 Tabla calificación de dimensiones por edades y ocupación

1.10 Tabla calificación de dimensiones por estado civil
1. 10.1 Tabla calificación de dimensiones por estado civil

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

3. INTRODUCCIÓN

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general
4.2 Objetivos especificos

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1. Marco teórico
5.1.1 clima organizacional
5.1.1.1. Concepto de Clima Organizacional

5.1.1.2. Factores que determinan el Clima Organizacional
5.1.1.2.1. Factores del ambiente físico
5.1.1.2.2. Factores estructurales
5.1.1.2.3. Factores de ambiente social
5.1.1.2.4. Factores personales
5.1.1.2.5. Factores propios del comportamiento organizacional

5.5.1.2.2.1. Estructura
5.5.1.2.2.2. Responsabilidad
5.5.1.2.2.3. Recompensa
5.5.1.2.2.4. Desafío
5.5.1.2.2.5. Relaciones
5.5.1.2.2.6. Cooperación
5.5.1.2.2.7. Estándares
5.5.1.2.2.8. Conflictos
5.5.1.2.2.9. Identidad

5.5.1.3. Funciones del Clima Organizacional
5.5.1.4. Beneficios y consecuencias del Clima Organizacional
5.5.1.4.1. Beneficios de un clima Organizacional sano
5.5.1.4.2. Consecuencias negativas en un clima organizacional deficiente

5.5.1.5. Percepción del Clima Laboral
5.5.2. Estudios realizados
5.5.3. Marco Conceptual
5.5.3.1. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila
5.5.3.2. Filosofía Institucional
5.5.3.2.1 Misión
5.5.3.2.2 Visión
5.5.3.3. Código de Ética y Valores
5.5.3.3.1. Finalidad del Código de Ética y Valores
5.5.3.3.2. Principios Éticos
5.5.3.3.3. Valores institucionales
5.5.3.3.4. Comité de Ética Medica
5.5.3.3.5. Comité de Humanización

5.5.4 Objetivo general de la institución
5.5.4.1 Objetivo social
5.5.4.1.1 Políticas del Hospital San Antonio de Pitalito Huila
5.5.4.1.2. Políticas de Buen Gobierno para la gestión de la entidad
5.5.4.1.3. Políticas que orientan la Gestión con sus Cliente Externos

5.5.4.1.4. Políticas en la contratación de servicios, administración de Talento Humano
5.5.4.1.5. Políticas en los procesos de información y comunicación
5.5.4.1.6 Políticas en la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud
5.5.4.1.7 Políticas de responsabilidad social y frente al medio ambiente.

6. METOLOGÍA

6.1. Metodología propuesta

6.1.1 Definición del método

6.1.1.1 Estudio Descriptivo de tipo Transversal
6.1.1.2 Población
6.1.1.3. Criterios de inclusión y exclusión
6.1.1.3.1 Criterios de inclusión
6.1.13.2. Criterios de exclusión
6.1.1.4. Plan de Análisis.

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

7.1 Liderazgo
7.2. Motivación
7.3. Reciprocidad
7.4. Participación

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

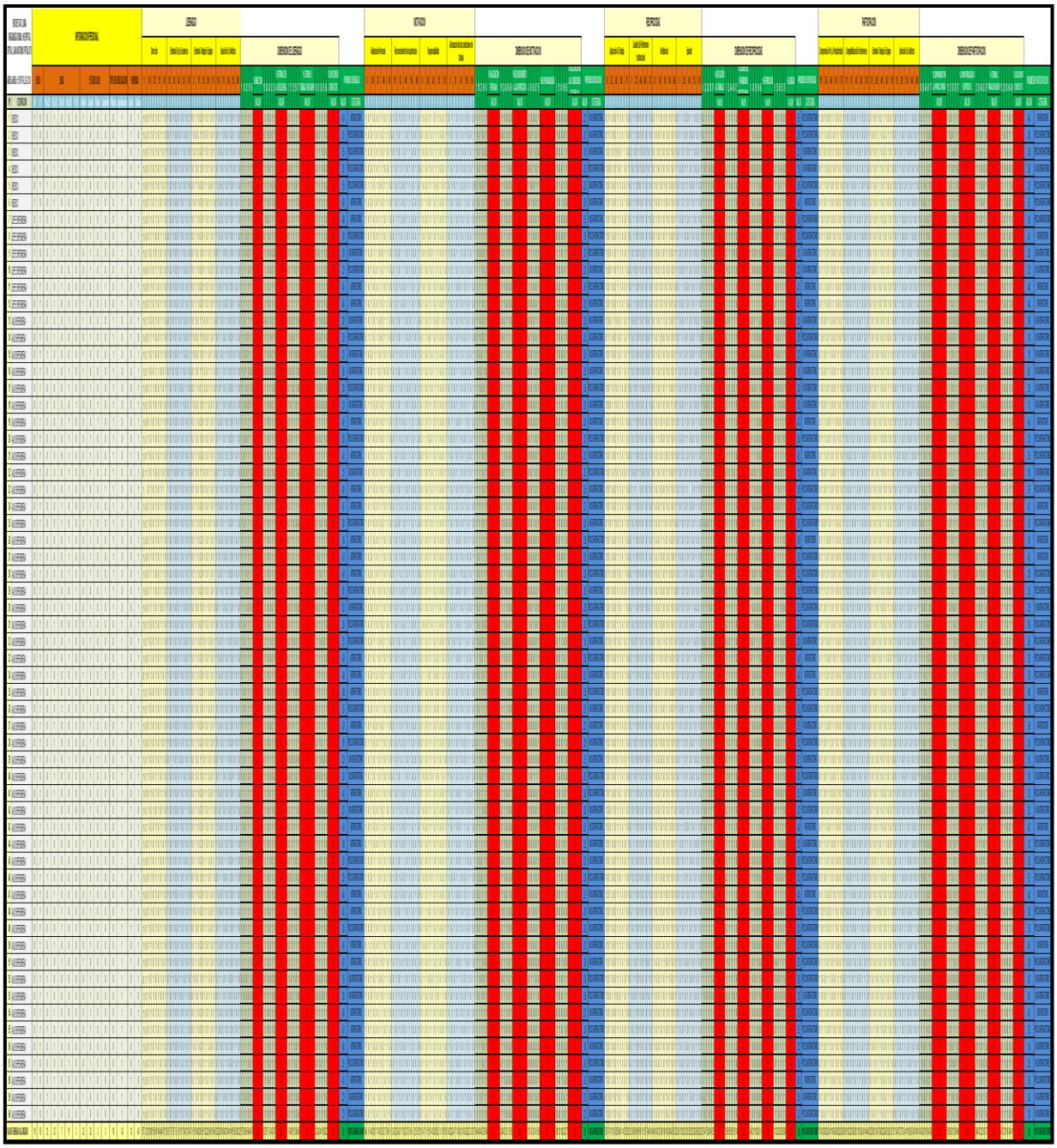
8.1 Conclusiones

8.2 Recomendaciones

9. BIBLIOGRAFÍA

1. TABLAS Y GRÁFICOS

1.1. Tabla Tabulación total



1.2. Tabla Información General Total Encuestados

INFORMACON GENERAL TOTAL ENCUESTADOS

	SEXO		RANGO DE EDAD					ESTADO CIVIL				TIPO VINCULACION		ZONA	
OCUPACION	M	F	18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	> 55	Soltero	Separado	Viudo	Casado	Planta	Agremiacion	Rural	Urbano
AUX ENFERMERIA	6	42	11	13	6	16	2	15	2	3	28	18	30	11	37
JEFE ENFERMERIA	1	5	0	5	1	0	0	2	1	0	3	0	6	0	6
MEDICO	4	2	1	5	0	0	0	5	0	0	1	0	6	1	5
Total general	**11**	**49**	**12**	**23**	**7**	**16**	**2**	**22**	**3**	**3**	**32**	**18**	**42**	**12**	**48**

MUESTRA DE LA ENCUESTA: 60

1.3. Tabla Promedio de las Variables en el Diagnostico del Clima Organizacional

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL
HOSPITAL DPTAL SAN ANTONIO
PITALITO

PROMEDIO DE LAS VARIABLES EN EL DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

AREA: HOSPITALIZACION

		PROMEDIO LIDERAZGO		PROMEDIO MOTIVACION		PROMEDIO RECIPORCIDAD		PROMEDIO PARTICIPACION		PROMEDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
Nº	OCUPACION	VALOR	CATEGORIA	VALOR	CATEGORIA	VALOR		VALOR	CATEGORIA	VALOR	CATEGORIA
1	TOTAL MEDICOS	3,6	POCO SATISFACTORIO	2,3	NO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO	3,3	POCO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO
2	TOTAL JEFES ENFERMERIA	3,5	POCO SATISFACTORIO	2,7	POCO SATISFACTORIO	3,1	POCO SATISFACTORIO	3,4	POCO SATISFACTORIO	3,2	POCO SATISFACTORIO
3	TOTAL AUXILIARES DE ENFERMERIA	3,3	POCO SATISFACTORIO	2,4	NO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO	2,9	POCO SATISFACTORIO
		3,4	POCO SATISFACTORIO	2,4	NO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO	3,0	POCO SATISFACTORIO

1. 4. Promedio de las Variables en el Diagnóstico del Clima Organizacional

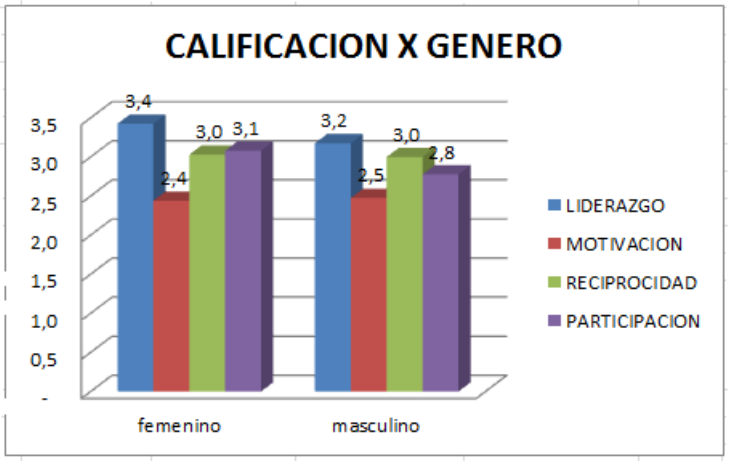
AREA: HOSPITALIZACION

		VARIABLES				VARIABLES				VARIABLES				VARIABLES					
Nº	OCUPACION	% DIRECCION	% ESTIMULO DE LA EXCELENCIA	% ESTIMULO TRABAJO EN EQUIPO	% SOLUCION DE CONFLICTOS	% REALIZACION PERSONAL	% RECONOCIMIENTO A LA APORTACION	% RESPONSABILIDAD	% ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	% APLICACIÓN AL TRABAJO	% CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	% RETRIBUCION	% EQUIDAD	% COMPROMISO POR LA PRODUCTIVIDAD	% COMPATIBILIZACION DE INTERESES	% INTERCAMBIO DE INFORMACION	% INVOLUCRAMIENTO EN EL CAMBIO	PROMEDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
		VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	CATEGORIA
1	TOTAL MEDICOS	4,5	3,0	3,7	3,3	3,0	2,2	2,2	1,8	3,7	3,5	1,8	2,8	3,5	3,5	3,0	3,2	3,0	POCO SATISFACTORIO
2	TOTAL JEFES ENFERMERIA	4,2	3,2	3,3	3,5	4,2	2,3	2,3	1,8	4,0	3,5	2,3	2,5	3,5	3,2	3,7	3,2	3,2	POCO SATISFACTORIO
3	TOTAL AUXILIARES DE ENFERMERIA	3,8	3,6	2,9	3,0	3,8	2,5	1,5	2,0	3,9	3,6	1,9	2,8	2,7	3,4	2,9	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
	PROMEDIOS GRUPALES X OCUPACION	4,2	3,2	3,3	3,3	3,6	2,3	2,0	1,9	3,9	3,5	2,0	2,7	3,2	3,3	3,2	3,1	3,0	POCO SATISFACTORIO
		SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO		

1. 5. Tabla Clasificación de Dimensiones por Genero

CALIFICACION DE DIMENSIONES X GENERO

GENERO	CANTIDAD	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
femenino	50	3,4	2,4	3,0	3,1	**3,0**	POCO SATISFACTORIO
masculino	10	3,2	2,5	3,0	2,8	**2,9**	POCO SATISFACTORIO
Total general	**60**	**3,4**	**2,4**	**3,0**	**3,0**	**2,9**	POCO SATISFACTORIO



1. 5. 1. Tabla Clasifiación de Dimensiones por Genero

CALIFICACION DE DIMENSIONES X GENERO

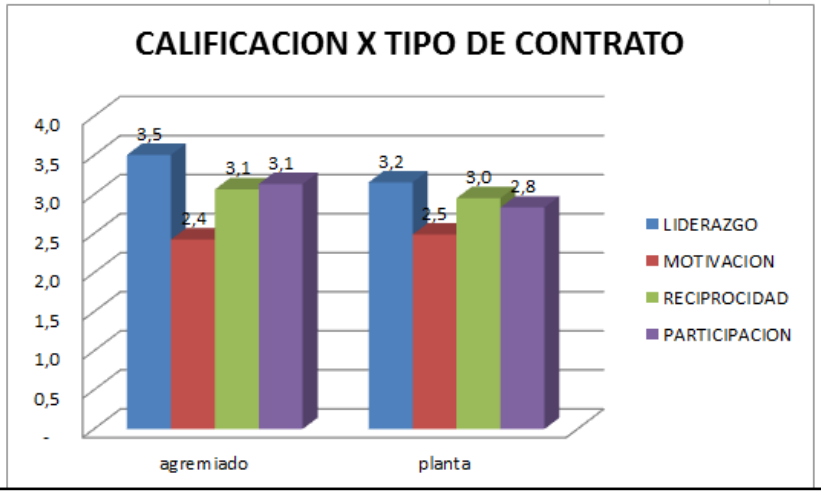
OCUPACION	MASCULINO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	5	3,1	2,6	3,2	2,4	2,8	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	1	1,8	3,3	1,8	2,0	2,2	NO SATISFACTORIO
MEDICO	4	3,7	2,2	3,1	3,5	3,1	POCO SATISFACTORIO
Total general	**10**	**3,2**	**2,5**	**3,0**	**2,8**	**2,9**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	FEMENINO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	43	3,4	2,4	3,0	3,0	3,0	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	5	3,9	2,6	3,4	3,7	3,4	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	2	3,5	2,5	2,6	2,9	2,9	POCO SATISFACTORIO
Total general	**50**	**3,4**	**2,4**	**3,0**	**3,1**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

1. 6. Tabla Calificación de Dimensiones por Tipo de Vinculación

CALIFICACION DE DIMENSIONES X TIPO DE VINCULACION

VINCULACION	CANTIDAD	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
agremiado	39	3,5	2,4	3,1	3,1	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**
planta	21	3,2	2,5	3,0	2,8	**2,9**	**POCO SATISFACTORIO**
Total general	**60**	**3,4**	**2,4**	**3,0**	**3,0**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**



1. 6. 1. Tabla Calificación de Dimensiones por Tipo de Vinculación

CALIFICACION DE DIMENSIONES X TIPO DE VINCULACION

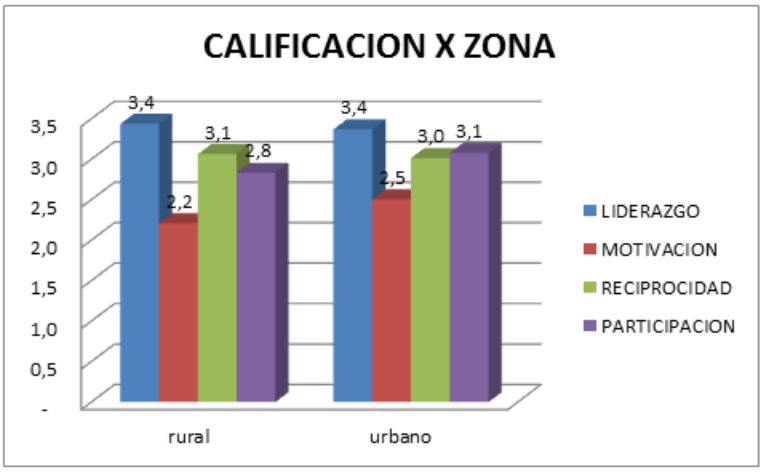
OCUPACION	AGREMIACION	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	27	3,5	2,4	3,1	3,0	3,0	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	6	3,5	2,7	3,1	3,4	3,2	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	6	3,6	2,3	3,0	3,3	3,0	POCO SATISFACTORIO
Total general	**39**	**3,5**	**2,4**	**3,1**	**3,1**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	PLANTA	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	21	3,2	2,5	3,0	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
Total general	**21**	**3,2**	**2,5**	**3,0**	**2,8**	**2,9**	**POCO SATISFACTORIO**

1. 7. Calificación de Dimensiones por Zona Habitable

CALIFICACION DE DIMENSIONES X ZONA HABITABLE

ZONA	CANTIDAD	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
rural	12	3,4	2,2	3,1	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
urbano	48	3,4	2,5	3,0	3,1	3,0	POCO SATISFACTORIO
Total general	60	3,4	2,4	3,0	3,0	2,9	POCO SATISFACTORIO



1.7.1 Calificación de Dimensiones por Zona Habitable

CALIFICACION DE DIMENSIONES X ZONA HABITABLE

OCUPACION	URBANO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	37	3,3	2,5	3,0	3,0	2,9	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	6	3,5	2,7	3,1	3,4	3,2	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	5	3,8	2,3	3,0	3,4	3,1	POCO SATISFACTORIO
Total general	**48**	**3,4**	**2,5**	**3,0**	**3,1**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

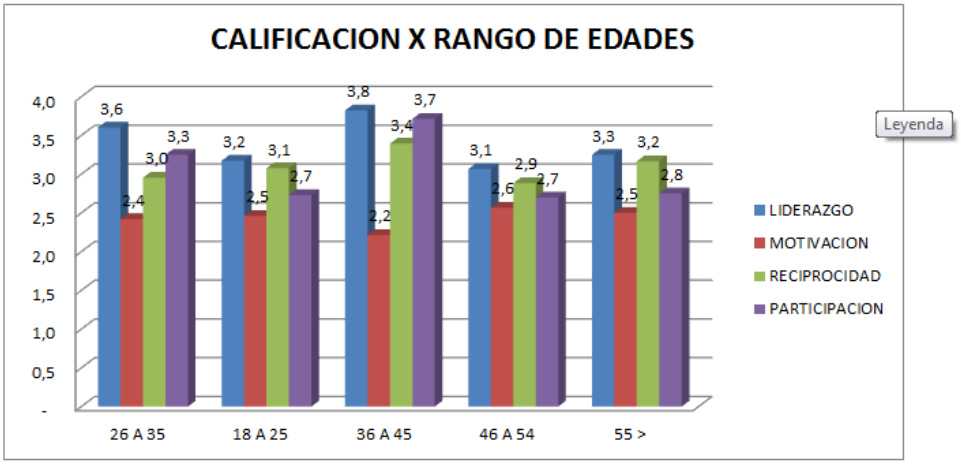
OCUPACION	RURAL	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	11	3,5	2,2	3,1	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	1	3,0	2,3	2,8	2,8	2,7	POCO SATISFACTORIO
Total general	**12**	**3,4**	**2,2**	**3,1**	**2,8**	**2,9**	**POCO SATISFACTORIO**

1. 8. Tabla Calificación de Dimensiones por Rango de Edades

CALIFICACION DE DIMENSIONES X RANGO DE EDADES

OCUPACION	RANGO	CANTIDAD	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
⊟AUX ENFERMERIA	26 A 35	13	3,7	2,4	3,2	3,3	3,1	POCO SATISFACTORIO
	18 A 25	11	3,1	2,5	2,9	2,6	2,8	POCO SATISFACTORIO
	36 A 45	6	3,7	2,1	3,3	3,5	3,1	POCO SATISFACTORIO
	46 A 54	15	3,1	2,6	2,9	2,7	2,8	POCO SATISFACTORIO
	55 >	3	3,3	2,5	3,2	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
⊟JEFE ENFERMERIA	26 A 35	4	3,2	2,8	2,4	2,9	2,8	POCO SATISFACTORIO
	18 A 25	1	4,0	2,0	4,5	4,0	3,6	POCO SATISFACTORIO
	36 A 45	1	4,5	3,0	4,3	4,8	4,1	SATISFACTORIO
⊟MEDICO	26 A 35	5	3,7	2,3	2,8	3,3	3,0	POCO SATISFACTORIO
	18 A 25	1	3,5	2,3	3,8	3,3	3,2	POCO SATISFACTORIO
Total general		**60**	**3,4**	**2,4**	**3,0**	**3,0**	**3,2**	**POCO SATISFACTORIO**

1.8.1 Tabla Calificación de Dimensiones por Rango de Edades



1.8.2 Tabla Calificación de Dimensiones por Rango de Edades

RANGO EDADES	LIDERAZGO	MOTIVACIO	IECIPROCIDA	PARTICIPACION
26 A 35	3,6	2,4	3,0	3,3
18 A 25	3,2	2,5	3,1	2,7
36 A 45	3,8	2,2	3,4	3,7
46 A 54	3,1	2,6	2,9	2,7
55 >	3,3	2,5	3,2	2,8
Total general	**3,4**	**2,4**	**3,0**	**3,0**

1.9. Calificación de Dimensiones por Edades y Ocupación

CALIFICACION DE DIMENSIONES X EDADES Y OCUPACION

OCUPACION	EDAD 18 a 25	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	11	3,1	2,5	2,9	2,6	2,8	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	1	3,5	2,3	3,8	3,3	3,2	POCO SATISFACTORIO
Total general	**12**	**3,1**	**2,5**	**3,0**	**2,6**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	EDAD 26 a 35	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	13	3,7	2,4	3,2	3,3	3,1	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	5	3,4	2,6	2,9	3,1	3,0	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	5	3,7	2,3	2,8	3,3	3,0	POCO SATISFACTORIO
Total general	**23**	**3,6**	**2,4**	**3,0**	**3,3**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	EDAD 36 a 45	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	6	3,7	2,1	3,3	3,5	3,1	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	1	4,5	3,0	4,3	4,8	4,1	SATISFACTORIO
Total general	**7**	**3,8**	**2,2**	**3,4**	**3,7**	**3,6**	**POCO SATISFACTORIO**

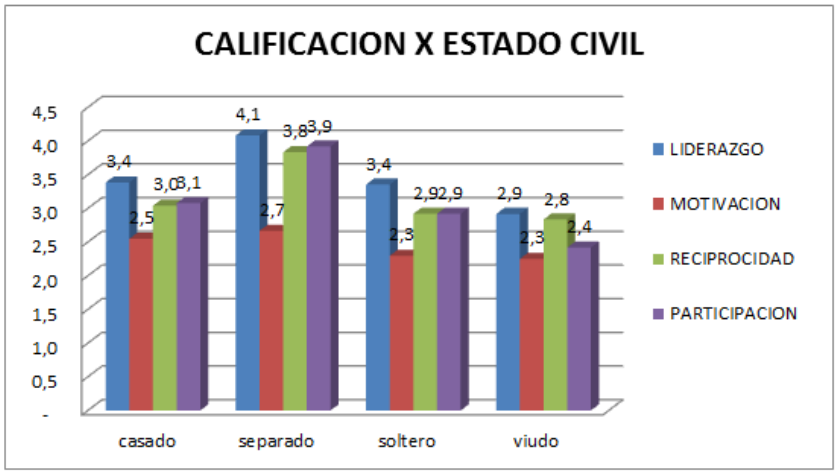
OCUPACION	EDAD 46 a 55	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	16	3,1	2,6	3,0	2,8	2,9	POCO SATISFACTORIO
Total general	**16**	**3,1**	**2,6**	**3,0**	**2,8**		

OCUPACION	EDAD > 55	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	2	2,9	2,4	2,8	2,4	2,6	POCO SATISFACTORIO
Total general	**2**	**2,9**	**2,4**	**2,8**	**2,4**		

1. 10. Calificación de Dimensiones por Estado Civil

CALIFICACION DE DIMENSIONES X ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	CANTIDAD	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
casado	32	3,4	2,5	3,0	3,1	3,0	POCO SATISFACTORIO
separado	3	4,1	2,7	3,8	3,9	3,6	POCO SATISFACTORIO
soltero	22	3,4	2,3	2,9	2,9	2,9	POCO SATISFACTORIO
viudo	3	2,9	2,3	2,8	2,4	2,6	POCO SATISFACTORIO
Total general	60	3,4	2,4	3,0	3,0	3,0	POCO SATISFACTORIO



1. 10.1 Tabla Calificación de Dimensiones por Estado Civil

CALIFICACION DE DIMENSIONES X ESTADO CIVIL

OCUPACION	SOLTERO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	15	3,2	2,3	2,9	2,7	2,8	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	2	4,0	2,3	3,6	3,5	3,3	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	5	3,6	2,3	2,8	3,3	3,0	POCO SATISFACTORIO
Total general	**22**	**3,4**	**2,3**	**2,9**	**2,9**	**3,0**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	CASADO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	28	3,4	2,5	3,1	3,1	3,0	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	3	2,9	2,8	2,3	2,8	2,7	POCO SATISFACTORIO
MEDICO	1	4,0	2,5	4,0	3,5	3,5	POCO SATISFACTORIO
Total general	**32**	**3,4**	**2,5**	**3,0**	**3,1**	**3,1**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	VIUDO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	3	2,9	2,3	2,8	2,4	2,6	POCO SATISFACTORIO
Total general	**3**	**2,9**	**2,3**	**2,8**	**2,4**	**2,6**	**POCO SATISFACTORIO**

OCUPACION	SEPARADO	LIDERAZGO	MOTIVACION	RECIPROCIDAD	PARTICIPACION	VALOR	CATEGORIA
AUX ENFERMERIA	2	3,9	2,5	3,6	3,5	3,4	POCO SATISFACTORIO
JEFE ENFERMERIA	1	4,5	3,0	4,3	4,8	4,1	SATISFACTORIO
Total general	**3**	**4,1**	**2,7**	**3,8**	**3,9**	**3,8**	**POCO SATISFACTORIO**

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
Título: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO.	
Investigador Principal: DIANA MARCELA CONDE MARTIN CLAUDIA ELENA FIGUEROA MURCIA BRANIA FLOREZ PEÑA	
Coinvestigador RUBEN DARIO AGUDELO LOAIZA	Dedicación: TC **X** TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Línea de Investigación: Gestión de la calidad	
Área de conocimiento a la que aplica:	
Programa de Posgrado al que se articula: Especialización Administración de la Salud	
Lugar de Ejecución del Proyecto: Ciudad: **Pitalito** Departamento: **Huila**	
Duración del Proyecto (periodos académicos): 2	

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en el Hospital San Antonio de Pitalito en el área de Hospitalización con el fin de obtener un análisis y de la misma forma poder interpretar y dar una solución sobre cómo se encuentra el Clima Organizacional en esa Institución, mediante la aplicación de la encuesta sobre el clima laboral avalada por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. La cual cuenta con 4 variables y con sus respectivas dimensiones las cuales determinan el Clima Organizacional de una Institución.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, mediante la aplicación de la encuesta sobre clima laboral, en el periodo de Septiembre de 2013 a Junio de 2014.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1. Identificar la satisfacción y áreas de conflicto de los trabajadores asistenciales del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

4.2.2. Establecer los agentes que influyen en la motivación de los trabajadores asistenciales del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1. Clima Organizacional

La capacidad para alcanzar los objetivos en las organizaciones, está determinado por la productividad individual y colectiva de los empleados. Esto depende de cómo ellos se sienten en su ambiente de trabajo, con sus superiores, colegas y de otros factores.

El Clima Organizacional nos brinda conocimiento acerca de los procesos que definen los comportamientos organizacionales, permitiendo realizar cambios planificados, en las actitudes y conductas de sus miembros, también en la estructura organizacional o en los demás sistemas que la componen.

La convivencia laboral productiva nos habla de un clima organizacional adecuado impulsando el compromiso de los empleados hacia a visión de objetivos corporativos, grupales e individuales.

5.1.1.1. Concepto de Clima Organizacional

Se define clima organizacional como el ambiente que se vive en una empresa en un momento determinado, donde una persona desempeña su trabajo diariamente, y el trato que tiene el jefe con sus subordinados, donde el ambiente laboral puede ser agradable o desagradable [(1)]; también se describe como la cualidad o las propiedades del ambiente en general que se perciben o experimentan los integrantes de la organización, que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento [(2).]

Una ventaja competitiva para las empresas es mantener un ambiente laboral ameno, donde los trabajadores tengan una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y compromiso con las obligaciones asignadas. Ya que la calidad, la productividad y el buen desempeño de los empleados, se relacionan con el ambiente que gira a su alrededor.

5.1.1.2. Factores que determinan el Clima Organizacional

Pedraza [(3)] propone que; el estudio del Clima Organizacional se encuentra enfocado en la compresión de las variables ambientales internas, que afectan el comportamiento de los individuos de la organización. Su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que las personas tienen de ellas, veamos:

5.1.1.2.1. Factores del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

5.1.1.2.2. Factores estructurales: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

5.1.1.2.3. Factores de ambiente social: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

5.1.1.2.4. Factores personales: aptitudes, motivaciones, actitudes, expectativas, etc.

5.1.1.2.5. Factores propios del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, etc.

Los profesores Litwin y Stinger [1.4.6.7] tienen una teoría que establece nueve factores que según su criterio, repercuten en la generación del Clima Organizacional ellos son:

5.5.1.2.2.1. Estructura: es la forma en que se dividen, agrupan y se coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos indiferentemente del nivel en que se encuentren. El principal fundamento tiene relación directa con la composición orgánica, descripta en el organigrama, el cual se conoce comúnmente como Estructura Organizacional [1,3].

Las normas, las reglas, políticas, tramites, procedimientos de la organización que asuma la empresa, facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, donde se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado será positivo o negativo a medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral [1,4]. Y para convivir de una mejor manera la conformación adecuada de la estructura organizacional de la empresa debe facilitar el flujo de las comunicaciones [1].

5.5.1.2.2.2. Responsabilidad: va ligada a la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, en efectuar la actividad encomendada, y se relaciona con el tipo de supervisión sobre las órdenes dadas a los trabajadores. [1.4.6.7].

Lo más importante es que el empleado independientemente del cargo que ocupe se sienta importante en el oficio que realiza, que le agrade realizar su actividad, así aportará un grano de arena a la organización, de este modo se mide el grado de autonomía asignada a cada uno de los empleados, los

desafíos que se propone en la actividad y el compromiso que asume para obtener los mejores resultados.

5.5.1.2.2.3. Recompensa: Es lo que recibe a cambio del esfuerzo, la dedicación y sobre todo de los buenos resultados obtenidos por su trabajo. El salario justo y apropiado, acorde con la actividad realizada. También es importante un reconocimiento adicional si los resultados del trabajo logran el equilibrio esperado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo [(1.4.6.7)].

5.5.1.2.2.4. Desafío: Es la medida que tiene la organización para promover la aceptación de los riesgos calculados con el fin de lograr los objetivos propuestos. Los desafíos ayudan a mantener un Clima sano, competitivo, el cual es necesario en toda organización.

5.5.1.2.2.5. Relaciones: Se basa en el respeto interpersonal, el buen trato y la cooperación fundamentándose en la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo dando lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo. [(1.4.6.7)].

5.5.1.2.2.6. Cooperación: Corresponde al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de equipo, de ayuda por parte de los directivos y de otros empelados del grupo. Hace hincapié al apoyo mutuo entre los niveles superiores como los inferiores. [(1.4.6.7)].

5.5.1.2.2.7. Estándares: Es un patrón que indica el alcance y cumplimiento. Donde los estándares son fijados en sentido de racionalidad y sobre todo que sean logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para realizarlos. Con justicia o equidad los integrantes del grupo advertirán los estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. [(1.4.6.7)].

5.5.1.2.2.8. Conflictos: Es cuando los miembros de las organizaciones solucionan los problemas tan pronto aparecen aceptando las opiniones y discrepancias y no temen enfrentar y solucionar los problemas. El conflicto esta generado por la discusión entre los miembros del grupo, pueden ser ocasionados por motivos de trabajo o sociales, y se pueden dar entre trabajadores de un mismo nivel o con sus jefes o superiores. [(1.4.6.7)].

5.5.1.2.2.9. Identidad: se conoce también como sentido de pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella, ser un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

(1.4.6.7)

Lo importante de este enfoque radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Las percepciones dependen de las actividades, interacciones y de experiencias que cada miembro de la empresa tenga. Entonces el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (6)

5.5.1.2.3. Otros autores proponen medir el Clima Organizacional por medio de las siguientes dimensiones: (6)

5.5.1.2.3.1. Actitud hacia la compañía y la gerencia de la empresa.
5.5.1.2.3.2. Actitud hacia las oportunidades de ascenso.
5.5.1.2.3.3. Actitud hacia el contenido del puesto.
5.5.1.2.3.4. Actitud hacia la supervisión.
5.5.1.2.3.5. Actitud hacia las recompensas financieras.
5.5.1.2.3.6. Actitud hacia las condiciones de trabajo.
5.5.1.2.3.7. Actitud hacia los compañeros de trabajo.

Tabla 1: Tabla Comparativa de las Dimensiones del Clima Organizacional (5).

Halpin y Crofts (1963) 1.Cohesión entre el cuerpo docente 2.Grado de compromiso del cuerpo docente 3. Moral de grupo 4. Apertura de espíritu 5. Consideración 6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección 7. Importancia de la producción	Forehand y Gilmer (1965) 1. Tamaño de la organización 2. Estructura Organizacional 3. Complejidad sistemática de la organización 4. Estilo de liderazgo 5. Orientación de fines	Likert (1967) 1. Métodos de mando 2. Naturaleza de las fuerzas de motivación 3. Naturaleza de los procesos de comunicación 4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción 5. Toma de decisiones 6. Fijación de los objetivos y de las directrices 7. Proceso de control 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento
Litwin y Stringer (1968) 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Riesgo 5. Calidez 6. Apoyo 7. Normas 8. Conflicto 9. Identidad	Schneider y Bartlett (1968) 1. Apoyo proveniente de la dirección 2. Interés por los nuevos empleados 3. Conflicto 4. Independencia de los agentes 5. Satisfacción 6. Estructura organizacional	Meyer (1968) 1. Conformidad 2. Responsabilidad 3. Normas 4. Recompensa 5. Claridad organizacional 6. Espíritu de trabajo

Friedlander y Margulies (1969) 1. Empeño 2. Obstáculos o trabas 3. Intimidad 4. Espíritu de trabajo 5. Actitud 6. Acento puesto sobre la producción 7. Confianza 8. Consideración	Payneetal (1971) 1. Tipo de organización 2. Control	Pritchard y Karasick (1973) 1. Autonomía 2. Conflicto contra cooperación 3. Relaciones sociales 4. Estructura organizacional 5. Recompensa 6. Relación entre rendimiento y remuneración 7. Niveles de ambición de la empresa 8. Estatus 9. Flexibilidad e innovación 10. Centralización 11. Apoyo
Lawleretal (1974) 1. Competencia, eficacia 2. Responsabilidad 3. Nivel práctico concreto 4. Riesgo 5. Impulsividad	Gavin (1975) 1. Estructura organizacional 2. Obstáculo 3. Recompensa 4. Espíritu de trabajo 5. Confianza y consideración de parte de los administradores 6. Riesgos y desafíos	Steers (1977) 1. Estructura organizacional 2. Refuerzo 3. Centralización del poder 4. Posibilidad de cumplimiento 5. Formación y desarrollo 6. Seguridad contra riesgo 7. Apertura contra rigidez 8. Estatus y moral 9. Reconocimiento y retroalimentación 10.Competencia y flexibilidad organizacional
Newman (1977) 1. Estilo de supervisión 2. Característica de la tarea 3. Relación entre el desempeño y recompensa 4. Motivación laboral 5. Equipo y distribución de personas y materiales 6. Entrenamiento 7. Políticas sobre toma de decisiones 8. Espacio de trabajo 9. Presión para producir 10.Responsabilidad e importancia del trabajo	Campbell y Col (1979) 1. Autonomía individual 2. Estructura 3. Orientación de la recompensa 4. Consideración, calidez y apoyo	James y Jones (1979) 1. Categoría Características de trabajo y rol 2. Categoría Característica de liderazgo 3. Categoría Característica de grupo de trabajo 4. Categoría Característica de la organización

Fuente: Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud; año 5 Nª 1.

5.5.1.3. Funciones del Clima Organizacional: [6]

Nombre del objetivo	Descripción
1. Desvinculación	Lograr que el grupo actué mecánicamente; el grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.
2. Obstaculización	Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de estar agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles y no se está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.
3. Esprit	Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad	Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
5. Alejamiento	Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. Énfasis en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración	Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura	Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad	El sentimiento de ser 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.
11. Recompensa	El sentimiento de que a uno 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.
12. Riesgo	El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgase en nada?
13. Cordialidad	El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

14. Apoyo	La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas	La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
16. Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
17. Identidad	El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
18. Conflicto e inconsecuencia	El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
19. Formalización	El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
20. Adecuación de la planeación	El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
21. Selección basada en capacidad y desempeño	El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
22. Tolerancia a los errores	El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

EL Clima Organizacional tiene una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, se entiende como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización. (1)

5.5.1.4. Beneficios y consecuencias del Clima Organizacional

Existen consecuencias que impactaran de manera positiva o negativa en el funcionamiento de una empresa y esto depende de un buen o mal clima organizacional. (2)

5.5.1.4.1. Beneficios de un clima Organizacional sano:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Actitudes laborares positivas
- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad

- Logro de resultados
- Baja rotación

5.5.1.4.2. Consecuencias negativas en un clima organizacional deficiente:

- Inadaptación
- Alta rotación
- Ausentismo
- Poca motivación
- Baja productividad
- Fraudes o robos
- Sabotajes
- Tortuguismo
- Impuntualidad
- Actitudes laborales negativas
- Conductas indeseables.

El área de valor humano busca los beneficios de todas las personas que participan en el desarrollo de la empresa apoyando la trasformación de las personas y las organizaciones para incrementar sus valores. [(2)]

5.5.1.5. Percepción del Clima Laboral

La percepción del Clima Laboral se define como la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos y es diferente en cada uno de los colaboradores.

La manera como se observen cada uno de los componentes que construyen la generación del clima Organizacional de la empresa, crea en los sujetos, una diversa variedad de actitudes y conductas positivas o negativas, según la condición y a la manera como estas se evalúen. A partir de esta clasificación el clima Organizacional evidencia el propósito entre la fusión de las características personales y organizacionales.

Las ideas dependen en una gran parte de las actividades, interacciones y otras prácticas que cada individuo tenga en la Organización, y pueden tener cierta tendencia a las convicciones, tradiciones y valores que serán parte de la Cultura Organizacional.

La creación de un apropiado Clima Organizacional conserva un vínculo directo

con la calidad de liderazgo en la empresa, lideres inmediatos, que promuevan y formen equipos interdisciplinarios y que le den el mayor valor a las comunicaciones, como base primordial en las relaciones. La cultura interna eficiente, es prioridad en la búsqueda fructuosa de un clima Organizacional en el cual la oposición apenas tiene lugar, para así estimular una mayor responsabilidad y compromiso con la organización, estableciendo también una imagen de empleador destacado entre sus oponentes.

Por otro lado, un clima Organizacional nocivo, influye y afecta directamente en la finalidad y el éxito de la empresa, y por "inadvertido" que aparezca al sentir los directivos, los expertos gerenciales coinciden en que en cualquier momento, su influencia creara además un deficiente ambiente laboral, una consecuencia negativa en el agrado de los trabajadores, incremento de los conflictos internos, descenso en la productividad, alta rotación, inconformismo, poca innovación o creatividad. etc. todo ello, en el corto, mediano o largo plazo en el éxito económico de la empresa.

En algunas ocasiones resulta complicado, el que la dirección de la empresa, solo por análisis, pueda hacerse a una noción equilibrada de lo que sucede en esta y que pudiese estar percutiendo de algún u otro modo en el clima organizacional.

El Clima organizacional suele ser un aspecto bastante dificultoso a causa de la dinámica de la organización, del ambiente y de los agentes humanos participantes.

5.5.2. Estudios realizados

A continuación se describen una serie de investigaciones que se han realizado en unidades de salud, sobre Clima Organizacional, con el fin de proporcionar evidencia sobre este estudio, sin embargo es un tema que se ha venido estudiando cada vez con mayor frecuencia, aun es difícil encontrar gran cantidad de bibliografía.

5.5.2.1. En un trabajo realizado en el Hospital Regional de Talca, se aplicó un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios identificando las variables, seguido de la medición de las dimensiones relevantes del clima. Las dimensiones fueron estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y por ultimo equipos y distribución de personas y material. El análisis de datos considero estadística descriptiva y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos. Observaron que tenían mayor valor en las dimensiones de Oportunidad de desarrollo y la de menor valor fue Apoyo, y las que presentaron mayor

dificultad fueron Apoyo, comunicación y calidez.[5]

5.5.2.2. La universidad Austral de Chile realizo una investigación descriptiva aplicada a 121 académicos de planta de la universidad austral de chile, el método de obtención de los datos fue a través de la encuesta de Redlich y Trautmann que considera 14 dimensiones a través de un muestreo aleatorio estratificado con fijación proporcional. Se usó una hipótesis para la investigación que fue la siguiente: "*Existen diferencias en la percepción del clima organizacional que tienen los Académicos en relación con la Universidad en su totalidad, respecto de la percepción del clima que tienen de la Facultad a la que pertenecen."*

La hipótesis se rechazara si coinciden las medianas totales de las dimensiones en un 70% es decir si 10 de 14 dimensiones coinciden.

Al analizar los datos, se concluye que existen diferencias significativas en la percepción de clima organizacional que tienen los Académicos como un todo, en comparación con la percepción que tienen del clima existente en las Facultades en las que trabajan. De esta forma se acepta la Hipótesis de investigación planteada anteriormente. Se puede concluir, que la percepción que tienen los académicos acerca del clima organizacional existente en la Universidad Austral de Chile, es regular, dado que la mediana total para esta alternativa es igual a la teórica. En cambio, la percepción que tienen acerca del clima laboral dentro de la facultad donde se desempeñan, es favorable, debido a que la mediana obtenida supera la teórica.[10]

5.5.2.3. Existen diversos estudios sobre clima organizacional realizados en Chile. Según Pedraza el primer estudio en torno a este tema fue desarrollado en 1976, en la Escuela de Psicología de la Universidad de Chile por Larraín, quien a través de su tesis titulada "Estudio Exploratorio de un Instrumento para medir Clima Organizacional", se planteó como objetivo construir un cuestionario adecuado para medir el Clima Organizacional, adoptando para tal efecto el cuestionario de Litwin y Stringer. [10]

5.5.2.4. En 1983 en la Escuela de trabajo social de la Pontificia Universidad Católica, Contreras y Guerrero desarrollan la tesis titulada "Clima Organizacional: consistencia interna de un instrumento y Perfil de una organización", la cual tuvo por objetivo entregar un procedimiento de diagnóstico organizacional para el asistente social que se desempeña en empresas de tipo productivo o de servicios.[10]

5.5.2.5. En 1996 en el Servicio de Salud Valparaíso y San Antonio, Mancilla, González, Parra y Fuentes, realizaron el estudio "Aplicación de la metodología

OPS-OMS-PNUD para el estudio de Clima Organizacional en una Institución de Salud", y que contempla la evaluación de Liderazgo, Motivación, Participación y Reciprocidad. Conjuntamente Fuentes, Mancilla y Mc Coll realizaron el estudio "Clima Organizacional. Estudio Comparativo de dos Hospitales Generales", utilizando la misma metodología. El mismo año, en el mismo establecimiento, Mancilla y Parra realizan el estudio, "Diagnóstico de Clima Organizacional del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio", aplicando un instrumento de Medición de Clima Organizacional diseñado por la OPS, OMS y PNUD.[10]

El mismo año en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, Redlich y Trautmann, realizaron la tesis titulada "Un estudio aplicado de Clima Organizacional en el estamento no académico de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia", en el cual se aplicó un cuestionario adaptado, basado en el de Litwin y Stringer, Newman y Astudillo. [10]

5.5.2.6. En 1997, en el Servicio de Salud Valdivia, Lizondo y otros, realizaron un estudio titulado "Estudio de Relaciones Laborales Hospital de Paillaco", conforme a un proyecto de fortalecimiento de la gestión de recursos humanos impulsado por el Ministerio de Salud, para el desarrollo del estudio se aplicó una encuesta de relaciones laborales cuyas preguntas se referían a dimensiones representativas de las relaciones laborales.[10]

5.5.2.7. En el año 2000, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, Pedraza, realizó la tesis titulada "Relación entre el estudio de Clima Organizacional y la Gestión de Recursos Humanos en Almacenes Paris", en el cual se tomó factores aplicados en la empresa y se relacionó con variables de decisiones en los procesos genéricos de los recursos humanos.[10]

5.5.2.8. En el año 2001, Wulf y Valencia, realizaron la tesina titulada "Estudio de Clima Organizacional en el Hospital Base de Osorno", en el cual se utilizó el cuestionario de Redlich y Trautmann que fue aplicado al estamento no académico de la Universidad Austral de Chile, el año 1996.[10]

5.5.2.9. En el año 2003, López y Navarro realizaron un análisis de clima organizacional aplicado al hospital de Victoria Valdivia en Chile. Su objetivo fue analizar el clima de esta institución, se llevó a cabo con una muestra representativa donde se aplicó un cuestionario a los trabajadores con 71 indicadores que determinaban las 14 variables, obteniendo como resultado que el clima en el hospital victoria es regular y se consideró incapaz de impulsar la mejora de la administración hospitalaria. [15].

5.5.2.10. Se realizó una segunda encuesta de Clima Organizacional en el Hospital General de Huacho a 171 trabajadores de salud. El instrumento utilizado para la medición de la Satisfacción del Personal de Salud, fue propuesto por la DGSP y la Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud del MINSA en el mes de julio del año 2002. La recolección de datos, la realizaron los alumnos de la facultad de Enfermería de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, previamente capacitados, y fue aplicada entre los meses de agosto a septiembre del 2007. Los resultados fueron alentadores respecto a los obtenidos el año 2006, donde la mayoría del personal se encuentra satisfecho con su centro de trabajo, sin embargo las opiniones están divididas respecto a la interacción con los directivos o su jefe inmediato superior, es decir, el porcentaje de trabajadores que están de acuerdo con sus jefaturas son tantos como los que están en desacuerdo. La mayor parte del personal, cercano a la tercera parte, se encuentra en desacuerdo con la política de personal institucional (remuneraciones, capacitaciones, incentivos, oportunidades de desarrollo) y el 25% no las conoce. Un poco más de la cuarta parte de trabajadores percibe limitada la libertad de opinión en la institución, y casi la mitad de ellos, siente que las posibilidades de que su opinión sea tomada en cuenta son nulas o casi nulas. [11]

5.5.2.11. En España, en el País Vasco en el año 2003 se realizó un estudio trasversal donde su objetivo principal era identificar la influencia de las dimensiones del apartado personas y características socio demográficas del modelo EFQM, en la satisfacción de los trabajadores de un hospital de la ciudad. Se cuantifica el grado de asociación y utilizaron la odds ratio (OR) y su intervalo de confianza fue del 95%. Los resultados de la variable de satisfacción general con una puntuación media de 5.95 en una escala del 1 al 10. El 25% de los trabajadores valoro su situación como mayor de 8. Los aspectos de mayor consideración fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Y las variables peor valoradas fueron: la retribución, el conocimiento e identificación con los objetivos y la formación.

Los factores socio demográficos presentaron menor influencia sobre la satisfacción, se llegó a la conclusión de que menos del 50% del personal se siente satisfecho con el clima organizacional. Dando como resultado una baja satisfacción laboral y probando así la teoría “Z” de William Ouchi. [12]

5.5.2.12. Se realizó en la Universidad de Veracruzana por Romero una encuesta para la satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad, tendiendo como objetivo mostrar la relación que

existe entre la calidad y satisfacción laboral a pesar del clima organizacional y la satisfacción no son iguales miden variables similares, este estudio evidencia la relación con la calidad, por lo que se puede decir que el clima puede tener influencia directa o indirecta en la calidad de la prestación de los servicios. Esta investigación se realizó en la ciudad de Campeche, en los centros de salud, en el año 2006 cuyo objetivo era conocer la satisfacción del personal médico y paramédico, y así mejorar la calidad de los servicios. Se aplicó un cuestionario a 100 trabajadores con preguntas enfocadas a la satisfacción, actividades que desempeñan, remuneración, relaciones personales, carga y presión laboral, capacitación, y desempeño. Se obtuvo como resultado que el 64% de los participantes se sentían satisfechos en su trabajo, el 60% demostraba insatisfacción debido al poco reconocimiento de sus superiores y más de la mitad decían no recibir su sueldo justo, donde se concluye que el general el personal se sentía satisfecho en su trabajo, pero inconformes por parte del reconocimiento de sus superiores. (13)

5.5.2.13. Los investigadores Segredo y Pérez de la Universidad Nacional de Salud Pública en Cuba, realizaron una experiencia, y así poder explicar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo de los sistemas administrativos, mediante una encuesta propuesta por la OPS, que mide variables de liderazgo, motivación, participación, y reciprocidad. Se aplicó a los directivos en unidades de atención primaria del sistema nacional de salud. Se obtuvo como resultados que las dimensiones más afectadas fueron las de motivación, reciprocidad. Y el clima está muy influido por las características de los miembros de la organización: motivaciones, aspiraciones, y las condiciones que se desempeñan. (14)

5.5.2.14. En el Instituto Oftalmológico en Perú, el cual es un hospital de tercer nivel de atención medica; en el año 2001 se realizó un estudio cuyo objetivo principal era resaltar la importancia de la cultura y el clima de la organización, planteándose que existe una relación con la eficacia del personal. Se realizó una encuesta donde las variables fueron motivación, comunicación, y liderazgo. Se aplicaron 137 cuestionarios y se analizaron con el paquete SPSS. Posteriormente se hizo un sondeo en 20 trabajadores sobre las causas que les producían malestar, dentro de la institución y que no fuera de tipo económico. Se obtuvo como resultado que el 67.6% consideraban que la política administrativa es poco relevante y fue de mayor impacto en el sexo femenino. Teniendo como causa principal la falta de comunicación oportuna y la mala orientación de los recursos humanos, por lo que se calificó al clima organizacional como inapropiado. El 46.7% de los encuestados consideran con mayor importancia la seguridad que puedan sentir en su trabajo, encontrando que los más inestables eran los técnicos de enfermería. El 25% aseguran tener poca colaboración entre sus compañeros y es debido al poco compañerismo que existe. El 34% de los empleados consideran que no siente que exista

posibilidad de que sus ideas sean puestas en práctica. Se llega a la conclusión que podría existir una relación entre los diferentes contextos del empleado, tomando encuesta las variables internas y externas. [16]

5.5.2.15. En el año 2001 en México, se realizó un cuestionario en la administración pública federal, para conocer el clima organizacional. El objetivo fue conocer los signos vitales de la organización para identificar que impulsa u obstaculiza la productividad. Se aplicó un cuestionario con 87 preguntas, y 15 dimensiones. Este estudio no presento los resultados obtenidos en la encuesta. [17]

5.5.2.16. En Costa Rica en el año 2004, se realiza una investigación de tipo cuantitativa, deductiva, prospectiva y descriptiva, donde se analizó los factores del clima organizacional en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños. De un total de 44 trabajadores solo 36 salieron seleccionados. Se midieron variables de comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se obtuvieron por cuestionarios, entrevista, lista de cotejo y triangulación. Los resultados fueron: la comunicación se definió como satisfactoria, pero se considera que sea breve, concisa, y retroalimentaría, el liderazgo se calificó satisfactorio, se solicitó mejorar el estímulo por parte de las jefaturas, y se llegó a la conclusión que el clima organizacional en la UNCIN es satisfactorio. [18]

5.5.2.17. Se realizó una investigación descriptiva de corte trasversal con el objetivo de caracterizar el clima organizacional del policlínico universitario "Cecilio Ruiz de Zarate" de la provincia de Cienfuegos, en el periodo comprendido de enero a julio del 2006, se hizo con 381 trabajadores, se estudiaron cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Para este estudio se tomó el modelo propuesto por el programa subregional para el desarrollo de la capacidad gerencial en los servicios de salud de Centroamérica, propuesto por la OPS. Los resultados obtenidos en la dimensión liderazgo fue aceptable en sus cuatro categorías, lo que equivale a que existe un equipo de dirección con buen liderazgo; la dimensión motivación fue no aceptable ya que obtuvieron calificación menor a 3. La dimensión reciprocidad fue aceptable; la dimensión de participación fue aceptable, solo la categoría compromiso con la productividad obtuvo calificación inferior a tres. De las cuatro dimensiones estudiadas la más afectada fue la motivación por lo que el valor medio total de esta dimensión fue 2.87. [19]

5.5.2.18. En los directores de áreas de la salud en los Policlínicos, sobre el clima organizacional en Cuba, se realizó un estudio donde se midieron 4 dimensiones, liderazgo, motivación, reciprocidad, participación. Se realizó una investigación descriptiva, de corte trasversal en 11 provincias del país, para identificar la percepción de los directores de áreas de salud sobre el clima organizacional. En los resultados se observó que el lugar donde se

desempeñan los directores no es satisfactorio. Se encuentran más afectadas la dimensión de motivación con sus cuatro categorías y la reciprocidad con las categorías: aplicación al trabajo y retribución. La dimensión con mejor comportamiento lo manifiesta la dimensión liderazgo, seguido de la dimensión participación y reciprocidad, y el peor resultado lo aporta la dimensión motivación, con todas sus cuatro categorías por debajo del punto mínimo aceptable. [20]

5.5.3. Marco Contextual

5.5.3.1. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO de Pitalito (Huila), se encuentra dentro de las cinco instituciones prestadoras de servicios de salud estatales del departamento del Huila, seleccionada hacia la acreditación de sus servicios, por parte del ministerio de la protección social, labores y retos que debe asumir todos y cada uno de los funcionarios de la institución, donde el beneficiario principal es el usuario bajo las políticas de calidad y seguridad del paciente que desarrolla para la comunidad. Recordar que prestar servicios con calidad es su objetivo.[21]

5.5.3.2. Filosofía institucional

5.5.3.2.1. Misión

Es una Empresa Social del Estado, cuya misión es brindar a la población Sur Colombiana servicios de salud, dignificar la vida, con ética, eficiencia y solidaridad para aliviar el sufrimiento físico y moral, contando con la más alta calidad humana, con personal calificado y la mejor tecnología, respetando creencias, derechos y libertades de nuestros usuarios y estimulando constantemente el crecimiento intelectual y personal de los funcionarios de la empresa enmarcado en la legislación del país y del compromiso social del estado que nos alienta. Prestar servicios con calidad es nuestro objetivo.[21]

5.5.3.2.2. Visión

En el siglo XXI la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, será la mejor institución de segundo nivel de atención, que responda a las necesidades de la población prestando servicios de alta calidad con eficiencia, eficacia y calidez, con el mejor equipo en permanente actualización en sus conocimientos y recurso tecnológico disponible en el momento, para proteger y atender la salud de la comunidad que requiera de

nuestros servicios, mejorando la calidad de vida. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, se ubicará como una de las mejores de su género a nivel nacional, será autosuficiente, altamente productiva, para generar y aplicar recursos con la máxima rentabilidad social y económica que permitirá el desarrollo integral de la población y de los funcionarios.[21]

5.5.3.3. Código de Ética y Valores

5.5.3.3.1. Finalidad del Código de Ética y Valores

Tiene como propósito establecer las normas de conducta, los principios y valores en el marco normativo ético que deben observar todos los funcionarios que hagan parte o presten servicios en la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO, bajo cualquier modalidad de contratación.

Las actuaciones de la Empresa, están dirigidas dentro de un marco de actuación basado en los principios éticos, establecidos a través de su Código de Ética y Valores, interrelacionados con su plataforma estratégica. A continuación se enuncian los principios y valores establecidos:

5.5.3.3.2. Principios Éticos

- **Mejoramiento Continuo:** La entidad aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.
- **Oportunidad:** Cumplir con calidad y a tiempo las funciones en la prestación del servicio a los usuarios.
- **Eficacia:** Actuar en el desempeño de sus funciones y emplear su capacidad para el logro de los objetivos del hospital.
- **Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera social y económica los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en la entidad para que los servicios sean prestados de manera adecuada, oportuna y eficiente.
- **Compromiso:** Asumir compromiso consigo mismo, con sus valores, (personales, grupales, organizacionales y patrióticos), con la misión, con el trabajo mismo, con la cultura organizacional que implica obligatoriedad moral. El ingreso a la E.S.E. implica tomar conocimiento del presente Código y debe asumir el compromiso de su debido cumplimiento.
- **Austeridad:** Obrar con sobriedad y racionalidad en el uso de los recursos asignados, actuando de manera transparente en su gestión y con calidad en

sus funciones.

- **Imparcialidad:** Actuar con imparcialidad en sus relaciones laborales y en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación.
- **Integridad:** Conducirse en el desarrollo de funciones con honradez, rectitud, dignidad, decoro, poniendo en la ejecución de sus labores toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral.
- **Confidencialidad:** Cuidado escrupuloso de los asuntos conocidos en el ejercicio del cargo y la responsabilidad en el uso de la información, incluso después del retiro definitivo de la institución.
- **Transparencia:** Actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los pacientes, usuarios y demás.
- **Independencia:** No dejarse afectar por intereses personales o externos que comprometan la transparencia e imparcialidad respecto a los grupos de interés.
- **Pertenencia:** Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
- **Autocontrol:** Desempeñarse con observación a la habilidad y competencia de asumir como propio el control, aplicado a las actividades propias de su cargo, tareas bajo su responsabilidad que garantice una gestión eficaz y oportuna.

5.5.3.3.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** El funcionario y/o contratista actuará con rectitud, transparencia y coherencia con lo que piensa, expresa y hace.
- **Respeto:** Es la consideración y estima, consigo mismo, con la comunidad y su entorno, en observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
- **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad las obligaciones, deberes y funciones asignadas y tener la capacidad de asumir las consecuencias de los actos, decisiones y omisiones.
- **Creatividad:** Búsqueda inteligente de nuevas alternativas que permitan el crecimiento y desarrollo en todos los niveles.
- **Solidaridad:** Sentimiento que impulsa a prestarse ayuda mutua, manifestándose mediante el apoyo y cooperación con todas las personas.
- **Trabajo en equipo:** Aporte o unión de las áreas para el desarrollo de un fin común. Es el intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado encaminando sus acciones para el cumplimiento de un objetivo común propuesto.
- **Lealtad:** Asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución con sentido de pertenencia.
- **Tolerancia:** Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

5.5.3.4. COMITÉ DE ÉTICA

Mediante la Resolución 113 del 19 de febrero de 2003, la Empresa modificó la Resolución de creación de los diferentes Comités existentes en la Entidad, entre ellos el del Comité de Ética el cual tiene como funciones las siguientes:

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servicio público.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan en forma ágil y oportuna, los derechos y deberes tanto del paciente como del profesional que presta el servicio.
- Promover y vigilar el cumplimiento de las metas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los deberes y derechos ciudadanos en salud, a través del sistema de información de Atención al Usuario (SIAU).
- Emitir un Acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.
- Revisar las normas y procedimientos del hospital para que se ajusten a la ética.
- Velar porque se respeten tanto los derechos del paciente como los del profesional que presta el servicio.
- Analizar y asesorar las decisiones relacionadas con la problemática de carácter ético.[21]

5.5.3.5. Comité de Humanización

Creado en el año 2007, con el objeto de propender por la atención humanizada de los clientes externos e internos de la Empresa, procurando valorar y respetar sus derechos con observación a la ética, moral, valores y principios.[21]

5.5.4. Objetivo general de la institución

5.5.4.1. Objetivo Social

Contribuir al mejoramiento de la situación de salud, mediante el fomento, la promoción, la prevención, la atención y rehabilitación de las enfermedades y los problemas de salud, como Hospital Departamental de II nivel, para la comunidad Laboyana y el sur del país.[21]

5.5.4.1.1. Políticas del Hospital San Antonio de Pitalito Huila

5.5.4.1.2. Políticas de Buen Gobierno para la gestión de la entidad[21]

5.5.4.1.3. Políticas que orientan la Gestión con sus Cliente Externos

Nuestros proveedores son parte fundamental en las operaciones de la entidad, se espera por parte de ellos productos y servicios de calidad, entregados oportunamente. Se construyen relaciones de largo plazo, basadas en el respeto y cumplimiento para beneficio mutuo, teniendo en cuenta los principios de transparencia, economía, libre concurrencia, objetividad, capacidad de pago y experiencia.

En materia de contratación, la Empresa se rige por el Reglamento de Contratación adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva 001 del 27 de enero de 1997, con las modificaciones realizadas mediante los Acuerdos 010 del 27 de septiembre de 2002, 021 del 7 de septiembre de 2005 y 013 del 14 de marzo de 2006. Dicho reglamento y sus modificaciones, forman parte del presente Código como anexo.

Las actuaciones de quienes intervengan en la Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, se desarrollarán especialmente, con arreglo a los principios de transparencia, buena fe, economía, responsabilidad, de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa. Igualmente, se aplicarán a las mismas actuaciones las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, las reglas de interpretación de los contratados y los principios generales del derecho. La prevalencia de un principio sobre otro, dependen de las circunstancias económicas y sociales del Hospital al momento de implementar el reglamento de contratación.

5.5.4.1.4. Políticas en la contratación de servicios, administración de Talento Humano

Además de los cargos del nivel directivo, mencionados anteriormente, las personas que presten sus servicios en la Empresa, serán empleados de libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa o trabajadores oficiales. Estarán sujetos a la normatividad vigente.

Son empleados de libre nombramiento y remoción quienes ocupen el cargo de Gerente, Subgerente Administrativo y Financiero, Subgerente Técnico Científico y Asesor de Control Interno.

Son trabajadores oficiales quienes desempeñen cargos no directivos, destinados al mantenimiento de la planta física hospitalaria o de servicios generales. Los demás empleados públicos serán de carrera administrativa.

La Junta Directiva adoptará el Manual específico de funciones y competencias laborales para los empleados de planta de la Empresa. Mediante el Acuerdo 012 del 14 de marzo de 2006, se actualizó el mencionado Manual.

Igualmente, adoptará previo cumplimiento de los requisitos legales, las escalas salariales y los estímulos no salariales de los funcionarios de la Empresa, de conformidad con las disposiciones que al respecto expida la autoridad competente.

Al interior de la entidad y mediante Resolución, se han conformado y organizado grupos Internos de trabajo, con el fin de integrar organismos colegiados para realizar tareas de asesoría, coordinación, evaluación y control de diferentes actividades con finalidades específicas.

La Administración del Talento Humano de la entidad está enmarcada dentro del cumplimiento de lo establecido en la Ley 909 en lo que tiene que ver con empleados de carrera administrativa.

Con el fin de adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo según la Ley 1010 de 2006, se realizó la modificación al Reglamento Interno de Trabajo ajustándose a lo dispuesto en dicha Ley.

La Empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo, el cual se aprobó por Junta Directiva mediante Acuerdo 013 del 23 de julio de 2007, con el fin de que los funcionarios conozcan los derechos y deberes y funcionen coordinadamente de acuerdo a las políticas de la Empresa.
Se tiene conformada la Comisión de Personal según lo requerido mediante Decreto 1228 del 21 de abril de 2005, la cual debe cumplir con las funciones contenidas en la Ley 909 de 2004, además de las contenidas en otras normas.

En cumplimiento con las políticas de Gestión del Recurso Humano, la empresa tiene implementados programas de bienestar e incentivos. El programa de bienestar es apoyado por el Comité de Bienestar conformado en la Entidad, el cual anualmente realiza los estudios de necesidades del personal y fija las políticas para el desarrollo de las actividades que sobre este tema se adelanten. El programa de incentivos se adoptó a partir de la vigencia 2006 mediante Resolución la cual debe ser actualizada anualmente.

Con el fin de medir el desempeño de los funcionarios en el desarrollo de las actividades al interior de la Empresa y conforme a lo dispuesto por la Función Pública y la Comisión Nacional de Servicio Civil, anualmente, se desarrolla el sistema de Calificación de desempeño para los empleados de carrera administrativa.

La Empresa cuenta con la oficina de Talento Humano la cual es la encargada de ejecutar y velar por que las anteriores políticas se cumplan.[21]

5.5.4.1.5. Políticas en los procesos de información y comunicación:[21]

La información que suministre la Empresa Social del Estado San Antonio de Pitalito, a sus Miembros, Funcionarios, Contratistas, Pacientes y/o Usuarios y a la comunidad en general, deberá ser cierta y verificable de conformidad con su contabilidad, en cuanto se refiera a operaciones que por su naturaleza deban reflejarse en los estados financieros.

La Empresa cuenta con canales de información ágil y oportuna, los cuales permiten el flujo de información entre los pacientes y/o usuarios, los funcionarios y/o contratistas, los órganos de control y la comunidad.
Actualmente cuenta con una página web diseñada para publicar la información que sobre la entidad sea de conocimiento público o de interés general. En las instalaciones se han adaptado tableros digitales en los cuales se publica información sobre prestación de servicios, horarios de atención, ubicación de ventanillas, etc. Igualmente se ha instalado un tablero digital en las afueras del hospital el cual permite dar a conocer a la comunidad en general los servicios, horarios e información relevante de la entidad.

Se tiene en funcionamiento el sistema de altavoz en el cual se hacen anuncios de importancia para el personal, pacientes, familiares y/o visitantes en general.

En cuanto al sistema de información aplicado para la publicación de contratación, la Empresa maneja la información mediante el SICE, Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal, la cual es utilizado como una herramienta de información, ordenación y control que incorpora las cifras relevantes del proceso de contratación, consultando los Precios contenidos en el Registro Único de Precios de Referencia RUPR, permitiendo así a la comunidad y organismos de control la consulta de las actividades que sobre este tema adelanta la Empresa.

Igualmente la Empresa, cuenta con la página web (www.hospitalpitalito.gov.co) donde se publican según el monto a contratar las convocatorias o licitaciones.

La comunicación organizacional, debe estar encaminada a la construcción de sentido de pertenencia y a las relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios.

Los funcionarios y/o contratistas de la entidad se comprometen a mantener la confidencialidad de la información que sobre atención de pacientes se maneje al interior de la Empresa, salvo por disposición legal o judicial. Quienes incumplan con esta directriz serán sancionados de acuerdo a la Ley.

En cuanto al derecho de petición, la entidad ha establecido políticas encaminadas a dar respuesta oportuna a las peticiones planteadas, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.

La oficina de Atención al Usuario, juega un papel importante dentro del flujo de información suministrado a los pacientes, siendo esta quien coordina las respuestas a quejas, reclamos o derechos de petición que surjan sobre el desarrollo en la prestación de servicios de salud.[21]

5.5.4.1.6. Políticas en la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud:[21]

En concordancia con la Misión, la Empresa, se compromete con la calidad mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, en beneficio de los pacientes y/o usuarios de los servicios de salud. Esto se logra mediante la colaboración de todo el personal de la Empresa, el cual debe estar comprometido con la Misión de la Entidad, el Objetivo Social y los Principios y Valores Éticos.

Es deber de la Empresa divulgar y socializar las políticas sobre Calidad, para garantizar su comprensión y continua aplicación, además de verificarla periódicamente y ajustarlas si fuere necesario.

La prestación de los servicios de salud, debe estar encaminada al respeto de los derechos de los pacientes reconociendo las necesidades de cada individuo en atención en salud. La Empresa ha publicado documentos con los derechos de los pacientes además de pendones instalados en diferentes servicios. Todos los funcionarios y/o contratistas deben conocer estos deberes.[21]

5.5.4.1.7. Políticas de responsabilidad social y frente al medio ambiente [21]

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, dirigirá sus

esfuerzos hacia el bienestar de la comunidad en todas sus actuaciones en concordancia con las políticas de atención a población pobre y vulnerable establecidas por el Gobierno Nacional.

Los funcionarios y/o contratistas de la Empresa se comprometen a respaldar y respetar los derechos de los pacientes, logrando que estos cuenten con herramientas de información para la toma de decisiones mediante la publicación y divulgación de sus derechos y deberes.

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido en el manual de atención al usuario. Se tiene como Misión, establecer canales de comunicación efectiva para la atención oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias que manifiesten los usuarios y la comunidad al hospital con ocasión de prestación de sus servicios y promover actividades de mejoramiento de los servicios que se prestan.

A través de la oficina de Atención al Usuario, la Empresa debe recibir, tramitar, decidir y resolver quejas y reclamos que manifiesten los usuarios y la comunidad por cualquier medio, que estén relacionados con los servicios prestados por la institución en cumplimiento de su misión, para de esta manera generar espacios donde el usuario pueda exponer sus sugerencias e iniciativas y/o peticiones obteniendo respuestas claras y satisfactorias mediante el sistema de gestión de trámite de quejas y reclamos, para medir los porcentajes de satisfacción y crear planes de mejoramiento continuo al interior de la institución.

Es fundamental que todos los funcionarios se comprometan con la filosofía de bienestar hacia el paciente, no dejando este compromiso solo a aquellas dependencias y funcionarios encargados de la atención al usuario, sino que debe trascender hacia toda la organización.

En cuanto a las políticas de responsabilidad frente al medio ambiente, esta se desarrolla mediante el manejo adecuado de los residuos por parte de la Empresa como generadora, los prestadores del servicio de desactivación y personal de aseo.

En cumplimiento de la normatividad vigente, la Gerencia de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, comprometida con la responsabilidad que le asiste frente a la protección y conservación de la vida, ha dado la importancia que merece el manejo de residuos, para ello se implementó el plan de manejo de residuos. Lo anterior enmarcado en los compromisos, objetivos, estrategias, metas, procesos y procedimientos, actividades que conlleven a una verdadera concientización general de sus

trabajadores de la importancia del manejo adecuado de los residuos desde su origen hasta su disposición final. Para ello se garantizará la respectiva capacitación para los funcionarios de planta y a los contratistas será requisito documentarse de las políticas en mención con el fin que todos formemos un equipo que lleve al funcionamiento adecuado del plan implementado.[21]

6. METODOLOGÍA

6.1 METODOLOGÍA PROPUESTA

6.1.1. Definición del método

6.1.1.1 Estudio Descriptivo de tipo Transversal

Este tipo de estudio debido a su análisis y alcance de los objetivos es Descriptivo, al tener una población bien definida (personal asistencial del servicio de hospitalización) y en un momento determinado (septiembre del 2013 a abril del 2014) y al permitirnos analizar las variables obtenidas en un solo instrumento es de tipo transversal.

Para la elaboración del presente estudio de investigación, se tendrá como base la recolección de información durante los meses de diciembre y enero, mediante la aplicación de la encuesta sobre clima laboral avalada por la organización internacional de trabajo y por la organización mundial de la salud a todo el personal asistencial del servicio de hospitalización cuya permanencia sea igual o mayor a los seis meses en la institución Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, posteriormente realizaremos la interpretación y el análisis de la información lo cual nos arrojara cual es el clima organizacional del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

6.1.1.2 Población

El Hospital San Antonio de Pitalito en el servico de hospitalizacion cuenta con 21 empleados de planta y 38 empleados vinculados por medio de agremiaciones cuya permanencia sea igual o mayor a seis meses y que no esten involucrados como investigadores; los cuales constituyen la poblacion considera para el estudio y que cumplan los criterios de inclusion como de exclusion. Esta corresponde a la totalidad de medicos generales , jefes de enfermeria y auxiliares de enfermeria que estan desempeñando funciones en el

servicio de Hospitalizacion cuya permanencia sea igual o mayor a seis meses y se encuentren laborando en la institución para un total de 59 personas.

Se tuvo encuenta al servicio de hospitalizacion por la integracion tanto de trabajadores de planta como de agremiaciones , y la permanencia mayor de seis meses por el grado alto de rotacion de personal.

En cuanto a la escolaridad tenemos 6 medicos generales , 6 jefes de enfermeria y 47 auxliares de enfermeria , el personal de planta lo conforman 21 auxiliares de enfermeria, siendo 26 de agremiacion.
El sexo predominante es femenino con 49 personas , solo 10 son masculinos , entre estos tenemos 4 medicos generales , 1 jefe de enfermeria y 5 auxiliares de agremiacion; de las 49 personas femeninas lo conforman 2 medicos generales , 5 jefes de enfermeria y 42 auxiliares de enfermeria, los 21 auxiliares de enfermeria de planta son de sexo femenino.

En cuanto a las edades tenemos de 18-25 años 11 personas , 26-35 años 24 personas, 36-45 años 6 personas , 46-45 años 16 personas , mayor de 56 años 2 personas.
Encontramos en su estado civil , a 2 viudas, 23 solteros y 34 que cuentan con pareja estable,
La vivienda esta localizada en la parte rural solo de 8 personas y 51 en el casco urbano.

6.1.1.3 Criterios de inclusión y exclusión

6.1.1.3.1 Criterios de inclusión

Todo personal asistencial que este laborando en el servicio de hospitalización del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito de planta y de agremiación cuya permanencia sea igual o mayor a seis meses y que acepte su participación en la investigación.

6.1.1.3.2 Criterios de exclusión

- Personal cuya permanencia en el servicio de hospitalización sea menor a seis meses.
- Personal administrativo
- Personal que no preste secuencia de turnos por restricciones.
- Personal investigador
- Personal asistencial ubicado en apoyo a programas.

6.1.1.4 Plan de análisis

Las variables que permiten la medición del clima laboral son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, cada una de estas cuatro variables tienen cuatro dimensiones y estas a su vez tienen cinco enunciados permitiendo construir la encuesta con 80 Ítems, según el instrumento que propone la OPS esta será aplicado para evaluar el clima laboral del Hospital San Antonio de Pitalito.

El liderazgo tiene cuatro dimensiones: dirección, estimulo de la excelencia, estimulo del trabajo en equipo, y solución de conflictos.

La motivación tiene cuatro dimensiones: realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

La reciprocidad tiene cuatro dimensiones: aplicación del trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución, y equidad.

La participación tiene cuatro dimensiones: compromiso de la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información, involucramiento en el cambio.

A su vez por cada dimensión se tiene cinco enunciados, los cuales se debe responder falso o verdadero, y el valor depende del ítem que corresponda el enunciado, otorgándose la calificación de 0 o 1, dependiendo de si está a favor o en contra, una vez se realice el cuestionario, debe separarse los enunciados que corresponden a cada dimensión y proceder a la sumatoria, si el puntaje esta entre 4 - 5 es un nivel alto satisfactorio, si es 2.6 - 3.9 el nivel es medio poco satisfactorio y si la calificación es menor a 2.5 es un nivel bajo no satisfactorio, cada enunciado tiene el correspondiente valor de falso o verdadero que será de 1 o 0 dependiendo de la afirmación, como se puede ver en las tablas de operacionalizacion de las variables.
El valor máximo de cada dimensión es 5 y el valor máximo de cada variable es de 20; los resultados de cada dimensión se promediaron para obtener la categoría de las variables.

Tabla 1: Operacionalización de la variable de liderazgo. Hospital San Antonio de Pitalito Huila.

Definición conceptual y operacional	Indicador	Dimensiones	Dimensiones operacional	indicador		
Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer a otras para ejecutar, con entusiasmo las actividades asignadas. Se entiende por liderazgo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en el apartado de liderazgo del cuestionario de clima organizacional.	Promedio de los resultados obtenidos en las 4 dimensiones de la variable liderazgo	Dirección	Se entiende por dirección de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de dirección de la variable liderazgo.	Sumatoria de resultados de los ítems		
				N° Ítems	Valor	
					V	F
				1	I	0
				14	0	I
				33	0	I
				51	0	I
				67	I	0
		Estímulo de excelencia	Se entiende por estímulo de la excelencia de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de estímulo de la excelencia de la variable liderazgo.	Sumatoria de resultados de los ítems		
				N° Ítems	Valor	
					V	F
				15	I	0
				30	I	0
				34	I	0
				52	0	I
				70	0	I
		Estímulo de trabajo en equipo	Se entiende por estímulo de trabajo en equipo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de estímulo de trabajo en equipo de la variable liderazgo	Sumatoria de resultados de los ítems		
				N° Ítems	Valor	
					V	F
				2	I	0
				17	I	0
				35	0	I
				50	0	I
				73	0	I
		Solución de conflictos	Se entiende por solución de conflictos de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de la solución de conflicto de la variable liderazgo.	Sumatoria de resultados de los ítems		
				N° ITEMS	Valor	
					V	F
				16	I	0
				31	0	I

Tabla 2: operacionalización de la variable motivación. Clima organizacional Hospital San Antonio de Pitalito.

Definición conceptual y operacional	Indicador	DIMENSIONES	Definición operacional	Indicador		
Conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes Se entenderá por motivación satisfactoria o de nivel alto cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactoria) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y un nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en el apartado de motivación del cuestionario de clima organizacional.	Promedio de los resultados obtenidos en las 4 dimensiones de la motivación	REALIZACION PERSONAL	Se entenderá por realización personal de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfacción) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de realización personal de la variable motivación	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	valor	
					V	F
				3	1	0
				18	1	0
				37	0	1
				49	1	0
				74	1	0
		RECONOCIMIENTO DE LA APORTACION	Se entenderá por reconocimiento de la aportación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación de la variable motivación	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	valor	
					V	F
				19	1	0
				32	1	0
				40	0	1
				56	1	0
				69	1	0
		RESPONSABILIDAD	Se entenderá por responsabilidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de responsabilidad de la variable motivación	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				4	1	0
				20	0	1
				43	1	0
				57	0	1
				75	1	0
		ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Se entenderá por adecuación de las condiciones de trabajo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de adecuación de las condiciones de trabajo.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				5	0	1
				21	1	0
				41	0	1
				59	1	0

Tabla 3: Operacionalización de la variable reciprocidad. Clima Organizacional Hospital San Antonio Pitalito Huila

Definición Conceptual y Operacional	Indicador	Dimensiones	Definición operacional	Indicador		
Relación de dar y recibir mutuamente, entre el individuo y la organización.	Promedio de los resultados obtenidos en las 4 dimensiones de la variable reciprocidad.	Aplicación al trabajo	Se entiende por aplicación al trabajo de nivel alto (satisfactorio). Cuando se obtiene una clasificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una clasificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una clasificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de aplicación al trabajo de la variable reciprocidad.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				Nº Ítems	Valor	
					V	F
				6	I	0
				22	I	0
				42	0	I
				58	I	0
				71	I	0
Se Entiende por reciprocidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor igual a 2.5 en el apartado de reciprocidad del cuestionario de clima organizacional.		Cuidado del patrimonio institucional	Se entiende por cuidado del patrimonio institucional de nivel alto (satisfactorio cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de cuidado del patrimonio institucional de la variable reciprocidad.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				Nº Ítems	Valor	
					V	F
				7	0	I
				23	I	0
				44	I	0
				60	I	0
				72	0	I
		Retribución	se entiende por retribución de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de retribución de la variable reciproca	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				Nº Ítems	Valor	
					V	F
				8	I	0
				24	I	0
				39	I	0
				54	I	0
				66	I	0
		Equidad	Nivel alto (satisfactorio): obtener una calificación de 4 a 5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad. Nivel medio (poco satisfactorio: obtener una calificación de 2.6 a 3.9 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad y nivel bajo (no satisfactorio): obtener una calificación menor a 2.5 en la dimensión de la equidad de la variable	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				Nº Ítem	Valor	
					V	F
				9	0	I
				25	0	I
				45	0	I
				53	0	I
				76	L	0

Tabla 4: Operacionalización de la variable participación. Clima organizacional Hospital San Antonio de Pitalito.

Definición conceptual y operacional	Indicador	DIMENSIONES	Definición operacional	Indicador		
Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de los objetivos	Promedio de los resultados obtenidos en las 4 dimensiones de participación	Compromiso por la productividad	Se entenderá por participación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfacción) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de compromiso por la productividad de la variable participación	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	valor	
					V	F
				10	0	1
				26	1	0
				46	0	1
				61	1	0
				77	0	1
Se entiende por participación de nivel alto cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y un nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en el apartado de participación del cuestionario de clima organizacional.		Compatibilidad de interés	Se entiende por compatibilidad de interés del nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se menor o igual a 2,5 en la dimensión de compatibilidad de interés de la variable participación.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				11	1	0
				27	0	1
				47	0	1
				62	1	0
				78	0	1
		Intercambio de información	Se entiende por intercambio de información de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2,6 a 3,9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2,5 en la dimensión de intercambio de información de la variable participación.	Sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				12	0	1
				28	0	1
				48	0	1
				63	0	1
				79	0	1

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en la encuesta del clima organizacional del Hospital San Antonio de Pitalito fueron los siguientes:

7.1 Liderazgo

La variable liderazgo según sus cuatro dimensiones:
-Dirección se obtiene 3.9 encontrándose en nivel medio o poco satisfactorio
-Estimulo de la excelencia es 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Estimulo trabajo en equipo es 3.1 nivel medio o poco satisfactorio
-Solución de conflictos es 3.1 nivel medio o poco satisfactorio
Por lo tanto se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.4, ubicándose en el nivel medio o poco satisfactorio, siendo la dirección el puntaje mayor con 3.9 y la peor evaluada corresponde al estímulo trabajo en equipo y solución de conflictos con un resultado de 3.1 no satisfactorio.

7.1.1 Análisis de la variable Liderazgo por ocupación
Cuando analizamos los resultados de acuerdo a la ocupación de los integrantes de la organización encontramos:

7.1.1.1 Médicos
-Dirección se encuentra con 3.7 poco satisfactorio
-Estimulo de la excelencia 3.5, poco satisfactorio
-Estimulo trabajo en equipo 2.3 con nivel bajo no satisfactorio.
-Solución de conflictos 2.5 con nivel bajo no satisfactorio
Por tanto el estímulo de trabajo registra un promedio menor, encontrándose en un nivel no satisfactorio y la solución de conflicto registra un 2.5 como no satisfactorio.

7.1.1.2 Jefes de enfermería
-Dirección 4,0 como satisfactorio
-Estimulo de la excelencia 3.5 poco satisfactorio
-Estimulo trabajo en equipo 2.3 no satisfactorio
-Solución de conflictos 2.5 no satisfactorio

En este grupo de personas encontramos que los jefes de enfermería registran un promedio mayor satisfactorio en la dimensión de dirección con 4.0, y la dimensión de estímulo trabajo en equipo es no satisfactorio de igual manera que la dimensión de solución de conflictos que se promedia en 2.5

7.1.1.3 Auxiliares de enfermería
-Dirección 3.9
-Estimulo de la excelencia 3.6
-Estimulo trabajo en equipo 1.9
-Solución de conflictos 2.8
Los resultados en las auxiliares de enfermería se encuentra que en la dimensión del estímulo de trabajo en equipo se encuentra 1.9, como no satisfactorio. Y se encuentra a la dirección con un promedio de 3.9

7.1.2. Análisis de la variable Liderazgo por sexo
El total general por género es de 3.4, el género femenino se encuentra relativamente mayor que el género masculino con 3.2, encontrándose como poco satisfactorio. Entre los hallazgos sobresalientes se encuentra un jefe de enfermería masculino que presenta un promedio en esta variable de 1.8, siendo esto no satisfactorio, encontrándose un contraste con las jefes de enfermería femenino cuyo promedio fue de 3.9, siendo esto poco satisfactorio, pero que hay una brecha pronunciada.

7.1.3. Análisis de la variable Liderazgo por edad
En el cruce de esta variable encontramos que en el rango de edad 36 a 45 se presenta un promedio mayor en relación a los demás grupos etarios de 3.8, en este rango se encuentran 7 personas, en el rango de 26 a 35 años se encuentra la mayoría de la población (23 personas) 38% cuyo promedio es de 3.6 poco satisfactorio, el menor promedio se dio en el rango de mayores de 55 años que se encuentran dos personas en donde se registró 2.9 poco satisfactorio.

7.1.4 Análisis de la variable Liderazgo por estado civil
Se tomaron cuatro estados civiles solteros, casados, viudos y separados, los cuales en su promedio las personas separadas registraron 4.1 como satisfactorios, y el estado civil viudo fue el inferior con un promedio de 2.9 para un promedio general de la variable de liderazgo de 3.4

7.1.8 Análisis de la variable Liderazgo por tipo de vinculación
Se encuentran dos tipos de vinculación, la cual es por agremiación y planta, en estos dos grupos se encontró poco satisfactorio promedio de 3.4, a los agremiados el promedio registrado fue de 3.5 relativamente mayor, y personal de planta fue de 3.2

7.1.5 Análisis de la variable Liderazgo por vivienda
Se encuentran dos tipos de vivienda, las ubicadas en zona rural u urbana, el promedio general es de 3.4, donde no se presentan variación por el tipo de

zona de la vivienda.

7.2 Motivación

La variable Motivación según sus cuatro dimensiones:
-Realización personal 3.7 poco satisfactorio
-Reconocimiento a la aportación 2.4 no satisfactorio
-Responsabilidad 1.7 no satisfactorio
-Adecuación de las condiciones del trabajo 2.0 no satisfactorio
Por lo tanto se da un promedio de las cuatro dimensiones de 2.4 nivel bajo no satisfactorio, estando muy por debajo del promedio de las demás variables, encontramos que la dimensión de responsabilidad es el promedio más bajo con 1.7 no satisfactorio y la adecuación de las condiciones del trabajo con promedio de 2.0 no satisfactorio, y con una brecha mucho mayor con la dimensión de realización personal con un promedio de 3.7 poco satisfactorio.

7.2.1 Análisis de la variable Motivación por ocupación
Cuando analizamos los resultados de acuerdo a la ocupación de los integrantes de la organización encontramos:

7.2.1.1 Médicos
-Realización personal 3.0 poco satisfactorio
-Reconocimiento a la aportación 2.2 no satisfactorio
-Responsabilidad 2.2 no satisfactorio
-Adecuación de las condiciones del trabajo 1.8 no satisfactorio

Por lo tanto se observa que los resultados siguen la misma tendencia que el promedio general de la variable de motivación, aunque la realización personal alcanza a ser poco satisfactoria, está muy baja en comparación al promedio general de 3.7.

7.2.1.2 Jefes de enfermería
-Realización personal 4,2 satisfactorio
-Reconocimiento a la aportación 2,3 no satisfactorio
-Responsabilidad 2,3 no satisfactorio
-Adecuación de las condiciones del trabajo 1,8 no satisfactorio

En este grupo de personas encontramos que los jefes de enfermería registran un promedio mayor en la dimensión de realización personal 4.2 lo cual es nivel alto satisfactorio, encontrándose las tres dimensiones siguientes en no satisfactorio.

7.2.1.3 Auxiliares de enfermería

-Realización personal 3.7 poco satisfactorio
-Reconocimiento a la aportación 2.4 no satisfactorio
-Responsabilidad 1.7 no satisfactorio
-Adecuación de las condiciones del trabajo 2.0 no satisfactorio

Los resultados en las auxiliares de enfermería se encuentran en cuanto a la dimensión de la responsabilidad más bajo del promedio en comparación con los médicos y los jefes de enfermería, encontrándose en un promedio de 1.7 no satisfactorio.

7.2.2 Análisis de la variable Motivación por género
El puntaje es de 2.4, evaluado como no satisfactorio, sin hacer distinción de sexo, se obtienen los dos puntajes con una diferencia de un punto en masculino y femenino.

7.2.3 Análisis de la variable Motivación por edad
En el rango de edad de los 46 a 55, encontramos el promedio más alto de solo 2.5 no satisfactorio, en las auxiliares de enfermería, en los demás grupo etarios se encuentran no satisfactorio y debajo de este promedio

7.2.4. Análisis de la variable Motivación por estado civil
Se tomaron cuatro estados civiles solteros, casados, viudos y separados, los cuales en su resultado no hubo gran variedad en su puntuación en el estado civil soltero y viudo con 2.3 de promedio, se encuentra el promedio mayor en el estado civil separado con 2.7 poco satisfactorio, y casado con 2.5 no satisfactorio.

7.2.5. Análisis de la variable Motivación por tipo de vinculación
La motivación fue ligeramente superior un punto en planta en la ocupación de auxiliares de enfermería, teniendo en cuenta que estas son los únicos empleados de planta, ya que los jefes de enfermería y los médicos pertenecen a agremiación.
El promedio encontrado en empleados de planta es de 2.5 y agremiación 2.4 no satisfactorio.

7.2.6. Análisis de la variable Motivación por vivienda
Se encuentran dos tipos de vivienda, las ubicadas en zona rural u urbana, el promedio general es de 2.4, rural 2.2 y urbana 2.5.

7.3 Reciprocidad

La variable Reciprocidad según sus cuatro dimensiones:
-Aplicación al trabajo obtiene 3.9 nivel medio o poco satisfactorio.
-Cuidado del patrimonio laboral 3.6 nivel medio o poco satisfactorio
-Retribución 1.9 no satisfactorio
-Equidad: 2.7 nivel medio o poco satisfactorio
Por lo tanto se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.9 nivel medio o poco satisfactorio, siendo la aplicación del trabajo el puntaje mayor con 3.9 y la peor evaluada corresponde a la retribución con un resultado de 1.9 no satisfactorio.

7.3.1 Análisis de la variable Reciprocidad por ocupación
Cuando analizamos los resultados de acuerdo a la ocupación de los integrantes de la organización encontramos:

7.3.1.1. Médicos
-Aplicación al trabajo obtiene 3.7 nivel medio o poco satisfactorio.
-Cuidado del patrimonio laboral 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Retribución 1.8 no satisfactorio
-Equidad: 2.8 nivel medio o poco satisfactorio
Por lo tanto se observa que los resultados se registran menor comparativamente con el promedio general registrado, solo la equidad presenta un punto mayor comparativamente con el resultado general del grupo y el cuidado del patrimonio esta igual que el promedio.

7.3.1.2. Jefes de enfermería
-Aplicación al trabajo obtiene 4.0 nivel superior o satisfactorio.
-Cuidado del patrimonio laboral 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Retribución 2.3 no satisfactorio
-Equidad: 2.5 nivel bajo o no satisfactorio
En este grupo de personas encontramos que los jefes de enfermería registran un promedio mayor en las primeras tres variables, solo en la equidad con 2.5 presentan comparativamente un descenso menor de acuerdo al promedio general presentado de 2.7, encontramos que en la variable de retribución se encuentra un promedio por encima de tres puntos en comparación a los dos grupos (auxiliares y médicos) que en esta variable presentan puntajes inferiores al promedio general.

7.3.1.4. Auxiliares de enfermería
-Aplicación al trabajo obtiene 3.9 nivel medio o poco satisfactorio.
-Cuidado del patrimonio laboral 3.6 nivel medio o poco satisfactorio
-Retribución 1.9 no satisfactorio
-Equidad: 2.8 nivel medio o poco satisfactorio

Los resultados en las auxiliares de enfermería se encuentra a la retribución con un punto por debajo del promedio, el cuidado del patrimonio laboral y la equidad presento un punto mayor por encima del promedio general, en cuanto a aplicación del trabajo se encuentra igual que el promedio general.

7.3.2. Análisis de la variable Reciprocidad por sexo
El puntaje es de 3.0, evaluado como poco satisfactorio, sin hacer distinción de sexo, se obtienen los dos puntajes iguales en masculino y femenino, pero si lo vemos por ocupación vs género, encontramos que se encuentra muy inferior el puntaje en los jefes enfermerías masculinos con tan solo 1.8, y los demás grupos se encuentran por encima de 2.5, siendo esto como poco satisfactorio, lográndose así un promedio de 3.0 general

7.3.3. Análisis de la variable Reciprocidad por edad
En el cruce de esta variable encontramos que en todos los rangos de edades es poco satisfactorio la variable de reciprocidad, llamando la atención los jefes de enfermería en los rangos de edad de los 18 a 25 con un puntaje de 4.5 y de 36 a 45 años un puntaje de 4.3 siendo esto satisfactorio, se encuentra además una diferencia entre los mismo rangos de edad, dependiendo de la ocupación que se tenga.

7.3.4. Análisis de la variable Reciprocidad por estado civil
Se tomaron cuatro estados civiles solteros, casados, viudos y separados, los cuales en su resultado no hubo gran variedad en su puntuación, todos fueron clasificados como poco satisfactorio, llama la atención en el estado civil de viudo que fue el menor puntaje con 2.8, y el estado civil de separado con 3.8, para un promedio general de 3.0.

7.3.5. Análisis de la variable Reciprocidad por tipo de vinculación
Se encuentran dos tipos de vinculación, la cual es por agremiación y planta, en estos dos grupos no encontramos distinción en los resultados arrojados, el cual es poco satisfactorio, 3.0 para los de agremiación y 2.9 para los de planta.

7.3.6. Análisis de la variable Reciprocidad por vivienda
Se encuentran dos tipos de vivienda, las ubicadas en zona rural u urbana, el promedio general es de 3.0, rural 3.1 y urbana 3.0, siendo que el 20% se encuentra en zona rural.

7.4 Participación

7.4.1. La variable Participación según sus cuatro dimensiones:

-Compromiso por la productividad 2.9 nivel medio o poco satisfactorio
-Compatibilización de intereses 3.4 nivel medio o poco satisfactorio

-Intercambio de información 3.0 nivel medio o poco satisfactorio
-Involucramiento en el cambio 2.9 nivel medio o poco satisfactorio

Por lo tanto se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.0 nivel medio o poco satisfactorio, siendo la compatibilidad de intereses 3.4 y un empate entre la peor evaluada corresponde al compromiso por la productividad y la de intercambio de la información con un resultado de 2.9 no satisfactorio.

Análisis de la variable participación por ocupación

7.4.1.1. Médicos
-Compromiso por la productividad 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Compatibilización de intereses 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Intercambio de información 3.0 nivel medio o poco satisfactorio
-Involucramiento en el cambio 3.2 nivel medio o poco satisfactorio
Por lo tanto se observa que los resultados se registran en un rango de poco satisfactorio pero muy similares al promedio general de 3.0

7.4.1.2. Jefes de enfermería
-Compromiso por la productividad 3.5 nivel medio o poco satisfactorio
-Compatibilización de intereses 3.2 nivel medio o poco satisfactorio
-Intercambio de información 3.7 nivel medio o poco satisfactorio
-Involucramiento en el cambio 3.2 nivel medio o poco satisfactorio
En este grupo de personas encontramos que los jefes de enfermería registran un promedio mayor en la dimensión de estímulo en trabajo en equipo, presentando un promedio de 3.7 poco satisfactorio, las siguientes dimensiones están dentro del promedio general.

7.4.1.3. Auxiliares de enfermería
-Compromiso por la productividad 2.7 nivel medio o poco satisfactorio
-Compatibilización de intereses 3.4 nivel medio o poco satisfactorio
-Intercambio de información 2.9 nivel medio o poco satisfactorio
-Involucramiento en el cambio 2.8 nivel medio o poco satisfactorio

Los resultados en las auxiliares de enfermería se encuentra la mayoría de las dimensiones por debajo del promedio general, aunque logran calificar a poco satisfactoria, solo la compatibilidad de intereses se encuentra en 3.4 poco satisfactorio

7.4.2. Análisis de la variable Participación por género
Se encuentra una leve diferencia en el resultado del promedio entre los dos géneros, femenino 3.1 y masculino 2.8, llama la atención en el género masculino el jefe de enfermería cuyo promedio fue de 2.0 no satisfactorio.

7.4.3. Análisis de la variable Participación por edad
En el cruce de esta variable encontramos que el rango de edad de 36 a 45 años es el mayor promedio correspondiente a 3.7 siendo esto poco satisfactorio, en el rango de edades mayores a los 55 años se obtiene el promedio inferior de 2.4 siendo no satisfactorio.

7.4.5. Análisis de la variable Participación por estado civil
Se tomaron cuatro estados civiles solteros, casados, viudos y separados, donde el estado civil de viudo registro el promedio más bajo con 2.4 no satisfactorio, el estado civil separado registro el promedio más alto con 3.9 poco satisfactorio

7.4.6. Análisis de la variable Participación por tipo de vinculación
Se encuentran dos tipos de vinculación, la cual es por agremiación y planta, en estos dos grupos encontramos el promedio poco satisfactorio, 3.1 para los de agremiación y 2.8 para los de planta.

7.4.7. Análisis de la variable Participación por vivienda
Se encuentran dos tipos de vivienda, las ubicadas en zona rural u urbana, el promedio general es de 3.0, rural 2.8 y urbana 3.1.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

8.1.1. Liderazgo:

En cuanto a liderazgo los trabajadores de la institución analizada se evidencia que no hay empatía total con sus jefes, no se siente estimulados, el trabajo en equipo es poco y la solución de conflictos en inadecuada, arrojando un resultado de poco satisfactorio.
los médicos se sienten en cuanto a dirección y estimulo de la excelencia en un punto intermedio y están insatisfechos en lo que es estímulo al trabajo y resolución de conflictos.
la enfermeras jefes se sienten satisfechas en cuanto a dirección , en un punto intermedio en cuanto a estimulo de la excelencia pero en cuanto a solución de conflictos y trabajo en equipo están insatisfechas.
las auxiliares de enfermería se encuentran más satisfechas con las dirección por parte de sus jefes mientras que se encuentran insatisfechas con respecto a estimulo del trabajo.
También se logró identificar que las mujeres del área estudiada se sienten mejor lideradas que los hombres.
En cuanto a la edad la personas mayores de 55 años son la que más insatisfechas en cuanto a liderazgo ,pero la mayoría de la población estudiada está en un rango de 26 a 35 años, es una población adulta joven y se en entran en un nivel intermedio en cuanto a satisfacción con sus líderes.
Al valorar el estado civil se encontró que la población separada es la que más satisfecha se encuentra con sus líderes y los viudos son lo insatisfechos.
En cuanto a la contrataciones evidencia que todo el personal está en un estado intermedio de satisfacción con sus líderes, pero llama la atención que el personal vinculado como de planta se siente más insatisfecho que el personal vinculado por agremiación o contrato.
También se evidencio que no hay diferencia en la satisfacción en cuanto la variable liderazgo con respecto a si la vivienda es rural o urbana.

8.1.2. Motivación:

En cuanto a la a la segunda variable, la motivación en general el personal se encuentra insatisfecho sobre todo en la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.
los médicos se encuentran más insatisfechos con la adecuación de las condiciones de trabajo y medianamente satisfechos en cuanto a su realización personal.
Los jefes de enfermería encuentran muy satisfechos con su realización personal,

con satisfacción mediana con respecto al reconocimiento a la aportación y la responsabilidad, pero muy insatisfechos en cuanto a la adecuación de las condiciones de trabajo.
Los auxiliares de enfermería se encuentran en relación con la realización personal en un nivel de satisfacción mediana pero con muy bajo nivel de responsabilidad.
Ambos géneros están insatisfechos en cuanto a motivación, no hay diferencias.
En cuanto a edades en todos los grupos etarios el nivel de satisfacción es bajo.
en cuanto a la relación entre el estado civil y la satisfacción en la variable motivación encontramos que no hay diferencias, todos están en un nivel de insatisfacción bajo .

8.1.3. Reciprocidad:

En esta variable la satisfacción está en un nivel medio, estando más insatisfechos en cuanto a la retribución con nivel bajo de satisfacción.
Los médicos en general en esta variable se encuentran en un nivel de insatisfacción medio
Los jefes de enfermería en general tienen un nivel de insatisfacción medio, estando más insatisfecho en cuanto a retribución.
Los auxiliares de enfermería en general también se encuentran en un nivel de medio de insatisfacción , siendo nuevamente la retribución la dimensión con más bajo nivel de insatisfacción.
Ambos sexos se encuentran en un nivel medio insatisfacción al igual que todos los rangos de edades.
En cuanto a grupos etarios el promedio en general es poco satisfactorio pero llama la atención que un jefe de enfermería tiene un nivel de satisfacción elevado.
Teniendo en cuenta el estado civil el nivel de satisfacción es medio, al igual que en ambos tipos de vinculación.
Tampoco hubo diferencias entre si la vivienda es rural o urbano y el nivel de satisfacción es medio.

8.1.4. Participación:

En general en la variable participación se encontró un nivel de satisfacción medio, estando sus 4 dimensiones con niveles de satisfacción muy similares.
Los médicos, jefes de enfermería y auxiliares de enfermería también tienen un nivel de satisfacción medio con respecto a esta dimensión y dentro de las ocupaciones los que más insatisfechos se encuentran son los auxiliares con respecto al compromiso con la productividad.
en cuanto a la apreciación de la variable por género no hay una diferencia significativa si se es hombre o mejer y en general el nivel de satisfacción es de poco satisfactorio.
En cuanto al análisis de la variable por grupos etarios encontramos que el grupo

en general se encuentra en nivel medio de satisfacción sin embargo se debe resaltar que hay un jefe de enfermería que se encuentra insatisfecho.
En cuanto al estado civil se evidencio que los viudos se encuentran con bajo nivel de satisfacción en comparación con los separados que se encuentran en un nivel medio.
En cuanto al tipo de vinculación, ambas formas de contratación se encuentran con nivel atención medio, al igual que si la vivienda es de rural o urbana.
En conclusión general se deduce que el clima organizacional de la institución estudiada está en un nivel de satisfacción medio, dado que las cuatros variables se encuentran en nivel de satisfacción medio y dentro las cuales la de menos satisfacción es la variable de motivación.
El personal menos satisfecho son los auxiliarles de enfermería , viéndose más afectados en motivación y mejor realizados en cuanto a liderazgo; dentro de las dimensión los auxiliares de enfermería se encuentran con muy bajo nivel de sentimiento de responsabilidad frente a su trabajo.
Cabe anotar que en la variable de liderazgo en la dimensión de dirección los médicos son los únicos que se encuentran con alto nivel de satisfacción.
No hay diferencia significativa en el clima laboral entre hombres y mujeres ni tampoco entre la ubicación de la vivienda ni sobre el tipo de vinculación.
Según el estado civil encontró que los menos satisfechos con los solteros y los más satisfechos son los separados.

8.2 RECOMENDACIONES

A través de la oficina de Talento Humano y fundamentada en la Cultura Organizacional y teniendo en cuenta las conclusiones y resultados de este estudio se deben diseñar y aplicar programas y políticas orientadas en el mejoramiento del Clima Organizacional.

Teniendo en cuenta que la dimensión de Motivación se deben crear programas diseñados para mejorar la actitud el amor frente a su trabajo.

Diseñar planes de mejoramiento y evaluar la aplicación de estos al tomar los correctivos necesarios y hacer la evaluación periódica del Clima Organizacional de la Institución.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.com/2011/06/clima-organizacional-y-objetivos-de-la_03.html.

2. http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70.

3. Pedraza, X. 2000. Relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en Almacenes París. Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial. Universidad Austral de Chile, Valdivia

4. Litwin, G. & Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston: Harvard Business School Press.

5. Miguel A. Bustamante-Ubilla, Judith Del Pilar Hernández Cid, Loretto Alejandra Yáñez Aburto. Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud; año 5 Nª 11
6. http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml. lumaga@monteria.cetcol.net.co

7. http://html.rincondelvago.com/clima-organizacional-de-la-empresa.html.

8. http://networkedblogs.com/GiZcP.

9. Soriano. S.C. (edi), 1996. Gestión y Motivación del Personal. Madrid. España.

10. Lilian Marcela Emig Klein, Francisco Javier Lazo Gumucio, Clima organizacional: estamento académico de la Universidad Austral de Chile Valdivia Chile 2002.

11. Segunda encuesta sobre clima organizacional del hospital general de Huacho, agosto - septiembre 2007. Unidad de gestión de la calidad del Hospital de Huacho y red salud Huaura Oyon.

12. Robles M, Dierssen S, Martinez, Ochoa E, Herrera P, Diaz M, Llorca J. Variables relacionadas con la satisfacion laboral: un estudio trasversal a partir del modelo EFQM. Gac Sanit. 2005 Abr. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0213-91112005000200006&ing=pt&nrm=iso.

13. Romero A. Satisfacion laboral de los prestadores de servicios de salud como

un factor de calidad. Universidad Veracruzana. Instituto de salud pública; 2008

14. Segredo M, Pérez L. El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. (citado 29 sep 2008). http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc.

15. López C, Navarro J, Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de Victoria. Universidad austral de Chile. Facultad de ciencias económicas y administrativas; 2003. http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864/html/index.html

16. Alvarez S.La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología (29 sep 2008). http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/html/index-frames.html

17. Dirección general de programación, organización y presupuesto. Clima organizacional en la administración pública federal. Secretaria de salud México; 2001. (03-jul-2008) http://dgpop.salud.gob.mx/descargas/clima_organizacional_antecedentes.pdf

18. Arias J. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños. Costa Rica 2004. (03-jul-2008) http://www.binass.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf

19. Piña, C. Caracterización del clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zarate" de la provincia de Cienfuegos. Cuba; 2008 (03-jul-2008). http://www.odiseo.com.mx/correoslector/clima-organizacioanal

20. Segredo A, M. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba; 2003. http//74.125.155.132/search?q=cache:w9xmvral1nij:www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm+segredo+clima+organizacional&cd=2&hl=es&ct=clnk.

21. http://hospitalpitalito.gov.co

22. Nelsy Marlen Cortez Jiménez, Gabriel Rande Juárez, Claudia, Patricia; Laguna, Martínez. Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital" DR. LUIS F. NACHÓN". XALAPA, VER., 2009.