



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

**“Clima organizacional para el personal del
Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015”**

Tesis previa a la obtención del
Título de Ingeniera en
Administración Pública

Autora:

León Loja, Mary Carmen

Directora de Tesis:

Ing. Elizabeth Jiménez Salinas, M. Sc.

Loja – Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN

Ing.

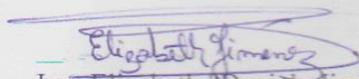
Elizabeth Daniela Jiménez Salinas.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada " CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, PERIODO 2015", presentada por la egresada: Mary Carmen León Loja: fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja por lo que autorizo su presentación.

Loja, 06 de Abril del 2017.



Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas Mg. .Sc.

DIRECTOR. \ DE TESIS

AUTORIA

Yo, Mary Carmen León Loja declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Leon Loja, Mary Carmen.

Firma: 

Cedula: 1105110967

Fecha: Loja, Mayo del 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Mary Carmen León Loja, declaro ser autora de la Tesis titulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, PERIODO 2015**", como requisito para optar al grado de: **Ingeniera en Administración pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenido la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 09 días del mes de mayo de 2017, firma la autora:

Firma:

Autora: Leon Loja, Mary Carmen

Cédula: 1105110967

Dirección: Loja, sauces norte 23-28

Correo Electrónico: mleonloja@hotmail.com

Teléfono: 2541213 **Celular:** 0980596548

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de tesis: Ing. Elizabeth Jiménez salinas. m. Sc.

Tribunal de Grado:

Ing. Juan Pablo Sempértegui Muñoz, M.A.E Presidente del Tribunal

Dr. Mario Dávila Purucajas, Mg.Sc Vocal del Tribunal

Dr. Pablo Barrazueta Carrión, Mg.Sc Vocal del Tribunal

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir para cumplir con mis planes de vida, A mis padres Santos León y Rosa Loja a mi hermano Carlos León, por apoyarme y guiarme para que siga mis estudios, A mi pareja, Juan Pablo por su apoyo incondicional, a mi hijo Pablo Damián por ser el principal motor en mi vida el que me llena de inspiración y motivación para cumplir con mis objetivos.

Así mismo a toda mi familia, tíos, primos y demás que me motivaron a cumplir con mi tesis para poder graduarme y así servir a la sociedad.

Mary León

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, de la Carrera de Administración Pública, la misma que me dio la oportunidad de educarme y formarme en las aulas universitarias.

De igual manera al personal del Hospital Isidro Ayora de Loja, quienes amablemente me colaboraron al darme la información brindada y apoyo incondicional.

Por último, agradezco la colaboración de la Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas, Docente de la Carrera de Administración Pública, y directora de tesis, por su paciencia, orientación, enseñanza y consejos, y así mismo a las personas que me rodean por ayudarme a obtener este logro.

La autora.

1. TITULO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL
HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, PERIODO 2015”**

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito hacer un diagnóstico del Clima Organizacional (CO) en el Hospital General Provincial Isidro Ayora de Loja (HIAL), periodo 2015, primeramente examinando los factores e identificando las principales variables del clima organizacional, luego identificando las principales dimensiones, y por último indagando si el personal que labora en esta organización colabora para contribuir con un clima organizacional adecuado.

Las organizaciones se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de adaptarse al ambiente de trabajo para cumplir con las metas. Tratar de entender el impacto que tiene el personal y la estructura sobre el comportamiento dentro de la entidad, permite mejorar la eficiencia, y el alcance de los objetivos. Es por ello la importancia del estudio del clima organizacional del HIAL, para conocer las percepciones que tiene el empleado sobre las características de la entidad, que influyen dentro de los factores y las variables de la organización, lo cual se realizó a través de encuestas a los servidores , trabajadores y entrevistas a los directivos de la misma.

Se empezó con un diagnóstico general del clima organizacional en el HIAL, periodo 2015. Además se plantearon aspectos específicos que permitieron determinar los factores como: ambiente físico, factores estructurales, factores del ambiente social, factores personales, y factores del comportamiento organizacional. Del mismo modo las dimensiones como liderazgo, motivación, apoyo, comunicación, recompensa, e identidad.

En general, se estableció que el Clima Organizacional del HIAL es satisfactorio, destacando que los factores y sus variables, así como las condiciones del ambiente laboral son adecuadas para el cumplimiento de su trabajo; las herramientas, equipos e insumos son

suficientes para cumplir con el trabajo, sin embargo en un solo departamento (mantenimiento) no cuentan con herramientas de trabajo por falta de preocupación de los directivos. El compañerismo, las capacidades y las habilidades son adecuadas y aptas para el rendimiento del personal; mientras que en las dimensiones se destacan la identidad y la comunicación, y las más bajas son la recompensa y la motivación por parte de sus jefes.

ABSTRACT

The present work of investigation has as purpose to make a diagnosis of the Organizational Climate (CO) in the Isidro Ayora Provincial General Hospital in Loja (HIAL), period 2015, first by examining the factors and identifying the main variables of the organizational climate, then identifying the main dimensions, and finally asking if the staff working in this organization collaborates to contribute with an appropriate organizational climate.

Organizations are made up of people and interpersonal relationships are given in order to adapt to the work environment to meet the goals. Trying to understand the impact that the staff and the structure have on the behavior within the entity, allows to improve the efficiency, and the scope of the objectives. It is for this reason the importance of the study of the organizational climate of the HIAL, to know the perceptions that the employee has about the characteristics of the entity, that influence within the factors and the variables of the organization, which was done through surveys to The servers, workers and interviews to the managers of the same.

It was started with a general diagnosis of the organizational climate in the HIAL, period 2015. In addition, specific aspects were identified that allowed determining factors such as: physical environment, structural factors, social environment factors, personal factors, and organizational behavior factors. Similarly dimensions such as leadership, motivation, support, communication, reward, and identity.

In general, it was established that the Organizational Climate of the HIAL is adequate, emphasizing that the factors and their variables, as well as the conditions of the work environment are adequate for the fulfillment of their work; The tools, equipment and supplies are sufficient to comply with the work, however in a single department

(maintenance) do not have working tools because of lack of concern of managers. Companionship, skills and abilities are adequate and suitable for staff performance; while the dimensions stand out the identity and the communication, and the lowest are the reward and the motivation on the part of its bosses.

3. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación denominada “CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, PERIODO 2015” ha sido motivado por el interés que tengo como autora de contribuir en el beneficio sobre el comportamiento y desarrollo del personal que labora en el HIAL, con las observaciones que se realizaron en esta entidad se vio que existe en algunos departamento el estrés por la sobre carga de trabajo, además que hay rivalidad entre empleados por lo que se contradicen al momento de dar atención al paciente provocando inconformidad. Es por ello para que sean óptimos los servicios brindados por parte del Hospital Isidro Ayora de Loja, se debe considerar un diagnóstico sobre el Clima Organizacional, ya que con éste se puede analizar las apreciaciones que posee el personal hacia su entorno de trabajo.

El buen o mal clima organizacional de la institución depende del talento humano que integra la misma, pudiendo ser por el trato del jefe y la relación que mantiene con sus subordinados, el compañerismo que existe entre ellos, las condiciones adecuadas que les brinde la institución a sus empleados para que cumplan sus trabajos de manera motivada, etc., ya que esto puede ser una familiaridad o un obstáculo para el desempeño de las personas que laboran en la entidad.

Es por eso que el clima organizacional estudia elementos vinculados con el estado de ánimo, la conducta, el comportamiento de talento humano, etc., y cómo influye éste en la conducta y el desempeño del empleado. Al hablar de conducta, ésta refleja cómo el individuo forja sus actitudes, interacciones y habilidades con la sociedad.

La presente investigación tiene como objetivo general realizar un Diagnóstico del Clima organizacional en el HIAL, periodo 2015; y objetivos específicos Examinar los factores del clima organizacional e identifica las principales variables que lo componen

dentro del HIAL; Identificar las principales dimensiones que determinan el clima organizacional del HIAL; y, determinar si el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja contribuye a generar un clima organizacional adecuado; además se realizó una investigación de campo utilizando métodos, técnicas y procedimientos de investigación científica, de ahí que se presenta el análisis e interpretación de los resultados de encuestas y entrevistas que permitieron evidenciar la realidad.

Se estableció la estructura de la investigación, con base preliminar, seguida de la revisión de literatura que abarca el estudio del Hospital Isidro Ayora, y temas conceptuales en relación al tema y al cumplimiento de los objetivos. Además contiene los materiales, métodos y técnicas, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Con la indagación realizada en el HIAL, se evidencia que existe un clima organizacional saludable, puesto que las variables de cada factor están adecuadas para el funcionamiento íntegro de la entidad, sin embargo las condiciones como espacio físico y las instalaciones en los departamentos de mantenimiento y administrativo-financiero, no son convenientes, porque no cumplen satisfactoriamente las necesidades del personal. Todo esto se pudo concluir gracias a las técnicas utilizados durante el desarrollo del trabajo investigativo,

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Normativa legal acerca del clima organizacional

Para el estudio del Clima organizacional en el HIAL, periodo 2015, se empezó analizando las normativas legales establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y el Código de Trabajo (CT).

4.1.1. Constitución de la República del Ecuador

Considera como la carta magna del Ecuador, cuya vigencia discurre desde el 2008, misma que hace mención al clima laboral, así:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (CRE, 2008, art, 33)

“... Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia” (CRE, 2008, art, 229)

4.1.2. Ley Orgánica del Servidor Público, refiere:

“Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables

de las servidoras y servidores públicos, entre otros los siguientes:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley,

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (LOSEP, 2010, art. 23)

4.1.3. Código de Trabajo, refiere a:

“Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador, entre otras:

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”. (C.T, 2013, art. 42)

4.2. Organización

Las organizaciones son un sistema conformado por personas, de las cuales dependen para alcanzar objetivos y poder así cumplir sus metas. A la vez son un medio para que el ser humano cumpla con sus fines propios en el menor tiempo, con esfuerzo y sin conflictos (Chiavenato, 2000). Así las organizaciones surgen para aprovechar el esfuerzo del conjunto de trabajadores, ya que además una organización hace posible cumplir con actividades de

una sociedad en donde ésta participa por medio de la comunicación, donde actúan conjuntamente, y obtienen objetivos comunes.

4.2.1. Hospital como organización.

Un hospital es una organización de sistemas abiertos donde se introducen elementos de gestión para mantenerlas bajo control. Pero aun así son consideradas sistemas mixtos por la razón que integran estructuras y elementos abstractos. Está el sistema físico (estructuras) que comprende: los Equipos de tecnología, materiales de oficina, insumos entre otros. Y en el sistema abstracto tales como: las políticas, las relaciones de jerarquía, normas, y procedimientos. etc. (Román, 2011). Entonces con la unión de estos dos se logra la obtención de objetivos organizacionales.

Elgegren (2015) afirma: “Un hospital es una organización puesto que brinda servicios a pacientes y familiares, promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, responde a los retos del contexto y genera recursos para su mantenimiento” (Pág. 89).

4.3.Hospital Provincial General Isidro Ayora

El Hospital Provincial General Isidro Ayora (en adelante HIAL), es una casa de salud de la ciudad de Loja de segundo nivel; se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, exactamente en la avenida Manuel Agustín Aguirre entre las calles Imbabura y Manuel Monteros Valdivieso, junto al Túnel de los Ahorcados.

Cuenta con una cobertura que abarca la ciudad y provincia de Loja, además toda la provincia de Zamora Chinchipe y parte de la provincia de El Oro, brindando a la población que acude, una atención de calidad y humanística (Correa, 2011). Siendo una entidad del sistema de salud del Ministerio de Salud Pública, es implementado para prestar atención interna, integral y ambulatoria.

El HIAL cuenta con 7 pisos distribuidos de la siguiente manera: planta baja (comedor, lavandería, mantenimiento, bodega, costurería); primer piso (gerencia, farmacia, rayos X, central telefónica, estadística, laboratorio, consulta interna); segundo piso (área administrativa-financiera, gineco obstetricia, centro obstétrico, neonatología, etc); tercer piso (centro quirúrgico, esterilización, enfermería, cirugía, unidad de quemados, pediatría etc); Cuarto piso (clinica, etc).

Misión

“Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de asistencia especializada, a través de la cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción y recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y en el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social”. (Hospital Isidro Ayora de Loja, 2008)

Visión

“Ser reconocidos por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente”. (Hospital Isidro Ayora de Loja, 2008)

Valores

El Hospital Isidro Ayora promulga en el documento Reglamento interno los siguientes valores:

Respeto por la vida y la dignidad humana: Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que respetara su dignidad y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento sus derechos.

Compromiso social: Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo encomendado.

Trabajo en equipo: Talento humano que colabora de manera sinérgica a fin de alcanzar los objetivos planteados y conseguir la visión del Hospital.

Responsabilidad: Dedicación en brindar asistencia en salud bajo los principios de ética y compañerismo con la comunidad.

Solidaridad: Capacidad de sentir empatía por otra persona y ayudarla en los momentos difíciles, es un sentimiento de unidad en el que se buscan metas e intereses comunes.

Respeto: Reconocimiento de los intereses y valores de las personas en las relaciones. Trato cordial con los compañeros.

Vocación de Servicio: La labor diaria se cumplirá con la entrega incondicional y satisfactoria.

Integridad: Demostrar una actitud proba e intachable en cada acción encargada.

4.3.1. Organigrama por procesos del HIAL

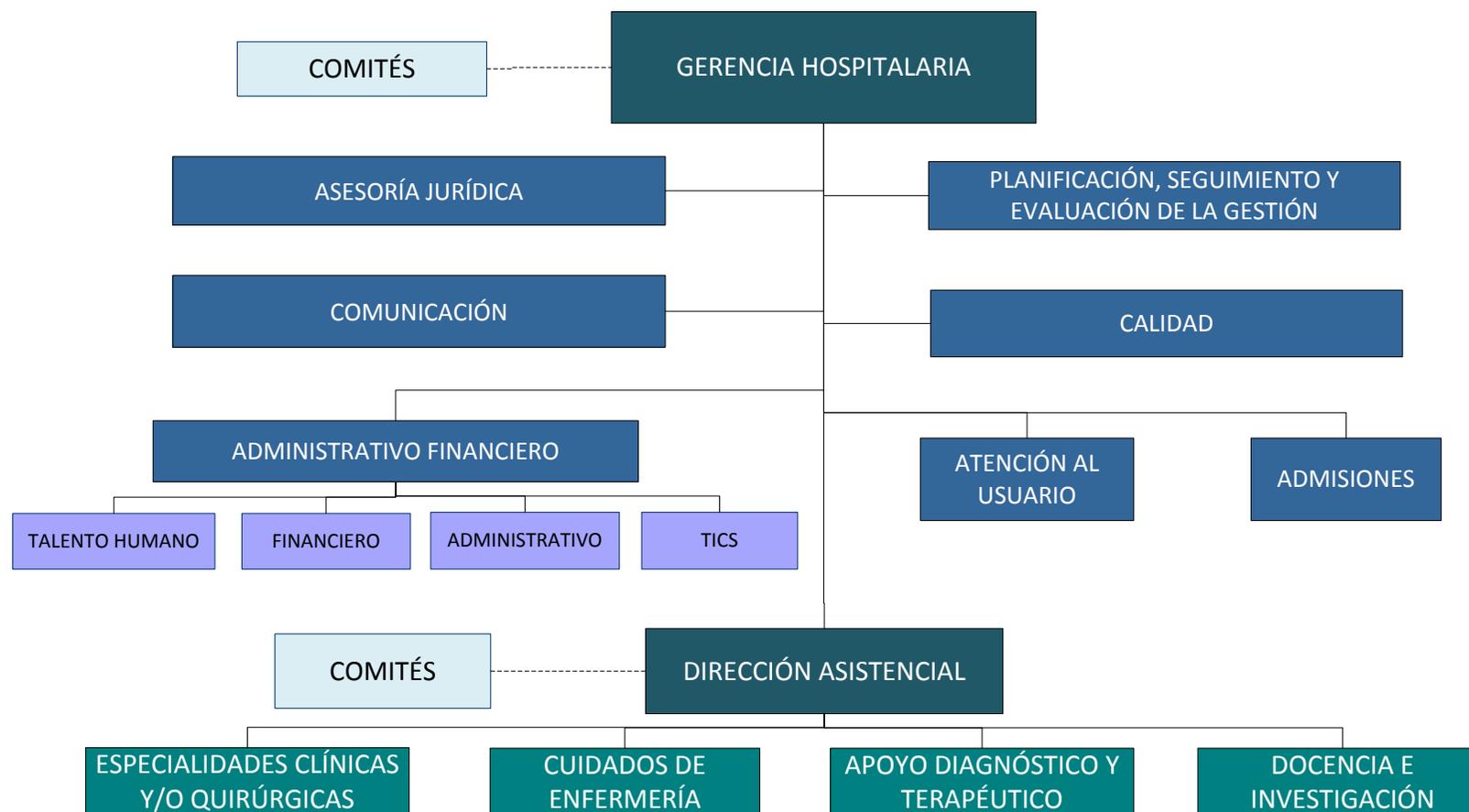


Figura 1: Organigrama por procesos del HIAL.

Fuente y elaborado por: Ministerio de Salud Pública, 2012.

4.3.2. Personal

Es importante para una organización el capital humano, pues son los pilares que sustentan las funciones y objetivos de la organización.

El Hospital Provincial General Isidro Ayora de Loja cuenta con un total de 651 servidores, distribuidos en personal médico, administrativo y de servicios:

Tabla 1
Clasificación del personal

Numero	Personal	Normativa	Total
1	Personal Médico	LOSEP	153
2	Odontólogos	LOSEP	4
3	Laboratoristas	LOSEP	17
4	Enfermeras	LOSEP	164
5	Farmacia	LOSEP	7
6	Auxiliares de Enfermería	CT	164
7	Auxiliares de laboratorio	CT	8
8	Auxiliares de farmacia	CT	3
9	Auxiliares de odontología	CT	2
10	Trabajadoras Sociales	LOSEP	8
11	Administrativo	LOSEP	74
12	Alimentación	CT	15
13	Choferes	CT	13
14	Mantenimiento	CT	19
	Total		651

Fuente: HIAL, departamento de Talento Humano, 2015.

Elaborado: La Autora

4.4. Clima Organizacional

El clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que son descubiertas por quienes laboran.

El clima organizacional es de vital importancia para aquella entidad que busca la productividad, calidad y mejorar el servicio brindado. Chiavenato (2001) afirma:

Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede

definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización (págs. 84-85).

La instauración de un buen clima organizacional se logra por medio de los jefes de la entidad, éstos deben mantener una relación de respeto con el personal al momento de comunicarse, la coherencia entre lo que se dice, lo que se hace y como se cumplen los contratos. Debe implantarse una relación de confianza para que se genere el interés por dar más de uno mismo, dar más esfuerzo, se debe motivar para que el personal se sienta parte de la organización, y que es necesario para alcanzar el éxito de trabajo como de la organización. Esta relación es una dinámica permanente, que mejora y fortalece la relación entre empleados.

4.4.1. Importancia

El clima organizacional es importante en el entorno de trabajo, ya que la mejora constante de la competitividad es infaltable, para conseguir que el grupo de trabajo se integre y contribuya al éxito.

Cada entidad debe conocer su espacio de trabajo, como se siente su personal con sus puestos de trabajo y sus tareas asignadas acorde a su capacidad. Así la entidad puede excluir una competencia mal entendida, para que se pueda evitar el ausentismo y el estrés, los conflictos entre personal, insatisfacción, desmotivación, etc.

Un buen clima organizacional mejora el bienestar emocional. Lo que motiva a que sigan adelante y que mejoren el rendimiento como empleados, así brindarían servicios de calidad.

4.4.2. Factores del clima organizacional

Pedraza, X ha considerado cinco factores del clima organizacional:

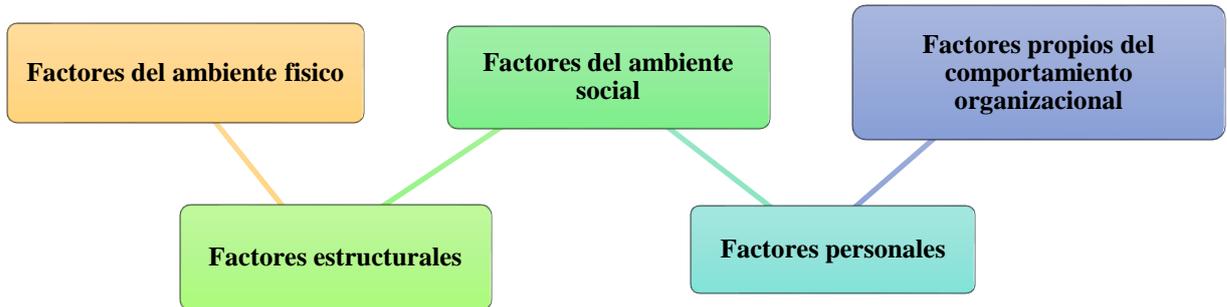


Figura 2: Factores del Clima Organizacional

Fuente: Pedraza, X. (2000). Relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en almacenes parís. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Elaborado: La Autora

4.4.2.1. Factores del ambiente físico

Los factores físicos son un componente que debería disponer el HIAL para que sus empleados desarrollen con normalidad y excelencia su trabajo. Del mismo se ha considerado dos variables:

Condiciones del ambiente físico

- iluminación
- ventilación
- temperatura
- espacio físico
- instalaciones
- nivel de ruido
- limpieza y mantenimiento

Herramienta, equipos e insumos.

Figura 3: Factores del ambiente físico

Fuente: Pedraza, X. (2000). Relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en almacenes parís. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Elaborado: La Autora

En lo que respecta a las condiciones del ambiente físico, están:

- ✓ La iluminación se dice que debe ser correcta lo que nos permite distinguir los colores, objetos, formas etc. Así no provocara fatiga visual (Puma, 2012). Es necesario a la

hora de trabajar diseñar un clima agradable que sea luminoso, con luz proporcionada y adecuada.

- ✓ La ventilación es importante, porque todo lugar de trabajo necesita ser aireado para proporcionar oxígeno al individuo, y así eliminar contaminantes que aporta el lugar. Así el empleado se sentirá cómodo y se adaptara al lugar de trabajo. El ser humano debe trabajar en espacios grandes que no sean cerrados, para que no peligre su salud.
- ✓ La temperatura es una condición sustancial, tiene efectos en el estado de ánimo, en la capacidad física o mental del trabajador. Es por eso que esta condición climatológica puede influir en la calidad y cantidad de trabajo realizado. Si hay mucho calor el trabajo es menor o viceversa si hay mucho frio (Orantes, 2013).
- ✓ El espacio físico e instalaciones comprenden tres lineamientos que son relevantes para el trabajador:
 - Tamaño: preciso por metro cuadrado por empleado. el tamaño es clave importante ya que de este patrón disminuye o aumenta la satisfacción (Amoros, 2014). Además un espacio adecuado ayuda al rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la organización.
 - Distribución: es la distancia que hay entre el personal y sus instalaciones. Un individuo interactúa con las personas más cercanas a él, lo que influye en la comunicación interna adecuada. El diseño del espacio de trabajo debe tener en cuenta el bienestar físico y mental del empleado.
 - Privacidad: es la manera en cómo está organizado el espacio de una persona y la distribución. Separado por muros, paredes, divisiones etc., ya que hay personas que les gusta laborar teniendo privacidad, mientras que otros les gusta más interactuar con sus compañeros.

- ✓ El ruido es considerado un sonido indeseable. Que causa en el empleado irritación, cansancio, estrés etc. Los ruidos pueden ser: continuos como maquinaria, motores o ventiladores; intermitentes como equipos, y variables como las personas que hablan, manejo de herramientas etc. (Orantes, 2013).
- ✓ La limpieza y mantenimiento es importante para la salud del individuo. Colocar los desechos en su lugar produce higiene. Haciendo que el personal trabaje eficientemente, sin distractores.

Si se lleva todo lo anterior con un adecuado orden aumentaría significativamente la productividad, y así se facilitara el bienestar de las personas que pasan largas jornadas de trabajo y repercute en la calidad de su labor y de la organización.

4.4.2.2. Factores estructurales

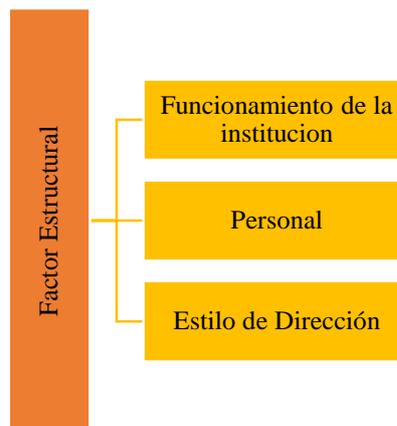


Figura 4: Factores estructurales

Fuente: Pedraza, X. (2000). Relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en almacenes parís. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Elaborado: La Autora

La parte estructural es punto clave para una buena organización, donde todo procedimiento, jerarquía, número del personal estén bien diseñadas, para mejorar la eficiencia del trabajo generando productividad. Sin embargo si la organización fuera débil provocaría rotación del personal, estrés, ausentismo, etc.

La estructura organizacional autorizada, estimula confianza y eficiencia en los empleados, manteniendo formalmente roles respetados, si hay esto, la estructura se mantendrá (Buenaver, 2013).

Mientras que la organización aumenta el tamaño la estructura se hace formal y compleja, la coordinación y la comunicación se vuelven procesos más difíciles pues las tareas laborales se multiplican.

El personal de una empresa es un factor importante. La gestión y administración de los asuntos relacionados con los trabajadores se lleva en el departamento de RRHH, que cuida todo lo relativo al personal (Sanchez P. , 2012).

COMPETENCIAS Y TAREAS DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL (RRHH)

Planificar el número adecuado de personas para cubrir puestos de trabajos

Estudiar las capacidades que se requieren para desempeñar una tarea.

Planificar y desarrollar cursos de actualizaciones y formación del personal.

Planes de ayuda y mejoras al personal, tales como becas, ayudas etc.

Controles de asistencia

Remuneraciones, salarios.

Relaciones con el resto de departamentos de la empresa.

Figura 5: Competencias y tareas del departamento de personal (RRHH)

Fuente: Sánchez, Pilar. (2013). Comunicación y atención al cliente, editex.

Elaborado: La Autora

Para alcanzar el éxito de una organización se debe desarrollar una buena política del personal, en donde se fijara características del individuo como la formación, capacidad, conocimiento, experiencia, habilidad etc. Entonces al momento de seleccionar al personal se estudiara los contratos, la seguridad, el salario, remuneraciones, etc. Ya que esto va a optimizar el ambiente de la organización y el bienestar del personal.

Otra variable del factor estructural es el estilo de dirección ya que contribuye al cumplimiento de los objetivos y al clima laboral del HIAL.

Jiménez Lemus (2011) afirma:

La dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, y estos solo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitara si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización. Así mismo la dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y consecuentemente en la productividad.

Estilo Autocrático	<ul style="list-style-type: none"> •El jefe impone las normas y sus criterios, sin consultar con sus subordinados. Es el jefe quien diseña, planifica y asigna el trabajo.
Estilo Paternalista	<ul style="list-style-type: none"> •Establece una actitud protectora con los subordinados, interesándose por sus problemas.
Estilo Laissez faire	<ul style="list-style-type: none"> •El jefe no interviene en las decisiones, no motiva, no da instrucciones de trabajo, deja libertad de actuación a los empleados.
Estilo Democrático	<ul style="list-style-type: none"> •El directivo mantiene un equilibrio entre autoridad (dando orientaciones y marcando pautas) y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones.
Estilo Burocrático:	<ul style="list-style-type: none"> •La organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas de actuación rígidas, de manera que todo se debe desarrollar conforme a las mismas.
Estilo Institucional	<ul style="list-style-type: none"> •El directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

Figura 6: Estilo de dirección

Fuente: Marzolini. M (2010). Tiempos modernos, formación y orientación laboral.

Elaborado: La Autora

4.4.2.3. Factores del ambiente social

Las variables que he considerado relevantes internamente del ambiente social del Hospital Isidro Ayora de Loja son:

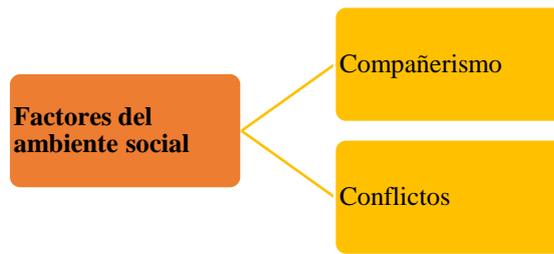


Figura 7: Factores del ambiente social

Fuente: Marzolini. M (2010). Tiempos modernos, formación y orientación laboral.

Elaborado: La Autora

Primeramente, el compañerismo es la relación buena que existe entre un grupo de personas que labora en una organización. Son individuos que se acompañan para cumplir algún fin, concentrado en un solo cuerpo o equipo (Gardey J. P., 2014).

En la parte social interna de la organización el compañerismo es un factor importante ya que dentro de los departamentos los grupos de personas no solo comparten un espacio físico sino que también una buena parte del día. Es por ello la necesidad de crear lazos entre el personal, y así generar un buen clima organizacional.

Otro factor del ambiente social son los conflictos que existe entre el personal, donde una o más personas están en desacuerdo generando consecuencias como la ineficiencia e inefectividad, obstaculizando el logro de los objetivos de la organización a través de procesos internos. Jimenez (2006) dice:

Los conflictos pueden: retrasar decisiones, limitar resultados, afectar relaciones, ofrecer una imagen negativa sobre la organización y llegar a destruirlas. Pero, también pueden: revelar deficiencias, expresar “crisis de desarrollo” (cuando el crecimiento no ha estado acompañado de cambios de estructura y de procesos de trabajo); evidenciar errores en decisiones; ofrecer señales de problemas que, de superarse, proporcionarían buenas oportunidades de mejoramiento.

4.4.2.4. Factores Personales

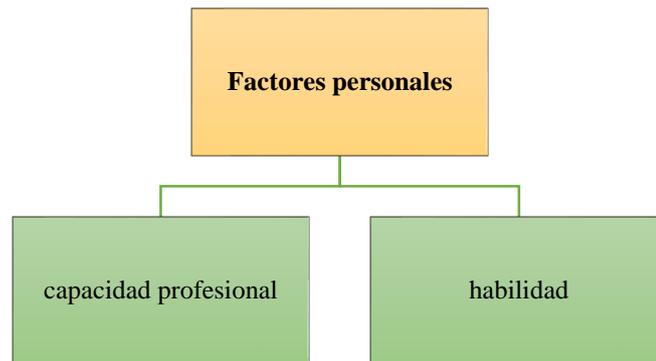


Figura 8: Factores personales

Fuente: Marzolini. M (2010). Tiempos modernos, formación y orientación laboral.

Elaborado: La Autora

Capacidad profesional. Un individuo a la hora de laboral debe prometer capacidad intelectual y moral. Es decir, la capacidad intelectual es un conjunto de conocimientos aprendidos en las aulas universitarias, lo hacen apto para desarrollarse en el campo profesional. Estos conocimientos deben irse actualizando por medio de la lectura diaria de revistas, libros etc. Asistir a conferencias. La persona siempre debe estar preparado en conocimientos. La capacidad moral es el valor del profesional como persona, lo cual ofrece dignidad, responsabilidad, seriedad, puntualidad, honradez y nobleza a sus aportes profesionales (Educativas, 2007). El individuo debe ejercer un trabajo a base de sus principios, junto a los conocimientos y habilidades para el buen desempeño.

Habilidades. Este punto se refleja en la facilidad, aptitud y rapidez de una persona al realizar una tarea o actividad. Esto es adquirido por medio de metodologías, técnicas y la práctica diaria de su trabajo (Alles, 2007).

4.4.2.5. Factores propios del comportamiento organizacional

Fatores propios del comportamiento organizacional

Satisfacción del personal

Estrés

Ausentismo

Figura 9: Factores propios del comportamiento organizacional

Fuente: Marzolini. (2010). Tiempos modernos, formación y orientación laboral.

Elaborado: La Autora

- ✚ La satisfacción laboral depende del ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido del logro o realización que lo procure el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, y lo que permite desarrollar sus conocimientos y asumir retos.
- ✚ El estrés en el entorno laboral puede provocar saturación física o mental, generando consecuencias graves a su salud y entorno. El estrés surge cuando los requerimientos de su entorno sobrepasan su capacidad, frente a mantenerlas bajo control, provocando agotamiento físico (Laboral, 2016). Una de las causas más comunes del estrés es la carga excesiva de trabajo provocando insatisfacción en su lugar de trabajo.
- ✚ El ausentismo laboral es cuando una persona falta a su puesto de trabajo, ya sea justificada o no. Esto en las organizaciones es preocupante porque reduce la productividad, es por eso que deben controlar o reducir. Mediante sanciones, o estimular a sus empleados a que cumplan con sus obligaciones (Gonzalez, 2012). El ausentismo es uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera.

4.4.3. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones que han sido tomadas en cuenta para la realización del diagnóstico del clima organizacional en el HIAL, escogido de las dimensiones propuestas por Prtchard y Karasick; y, Litwin y Stringer del HIAL son:



Figura 10: Dimensiones del clima organizacional

Fuente: García María& Luis Ibarra. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del departamento de Educación de la universidad de Guanajuato. (Trabajo de grado). Universidad de Guanajuato, México.

Elaborado: La Autora

4.4.3.1. Liderazgo

El liderazgo es importante en toda organización, pero así mismo la tarea de quién hace de líder no es muy fácil puesto que debe hacer que su grupo de trabajo se integre y labore como equipo con una comunicación buena, empatía, voluntad y compromiso.

Gomez, (2008) afirma: “Las organizaciones dependen, para crecer y perdurar del liderazgo de sus dirigentes y esto es válido para las que tienen fines de lucro y las que no” (pág. 26).

En la organización debe haber un buen líder puede tener una buena planeación, un excelente control para que así la organización fluya con rapidez para el cumplimiento de los objetivos para que sea efectiva y competitiva.

En una organización pueden haber dos tipos de líderes ya que depende de cada uno y de su carácter, el líder autócrata o autoritario es aquel que le dan la responsabilidad de un proyecto y él se encarga de tomar todo tipo de decisiones y autoriza a cada uno de su grupo con tareas de corto plazo. En cambio el líder participativo es aquel que escucha, analiza las ideas de otros y a base de eso toma una decisión.

4.4.3.2. Recompensa

Es la apreciación que tiene el personal sobre la adecuación de la recompensa recibida por un trabajo bien elaborado. Si el trabajo está bien hecho será premiado o inversa si está mal hecho será castigado.

Chiavenato (2001) señala que “las recompensas deben ser adecuadas, equitativos, eficientes, seguros y aceptables para todo el personal de esta manera se alcanzara el equilibrio y éxito de la organización en cuanto a políticas de remuneraciones y recompensas” (pág. 399).

Cabe mencionar que los programas de incentivos mantienen gran importancia en el área de la administración de talento humano, tomando en cuenta que el capital humano forma parte importante en el funcionamiento de cualquier organización.

Las recompensas pueden ser financieras como no financieras, las primeras son los pagos que recibe el empleado en forma de salarios, bonos, premios etc. o indirectas como un plan de beneficios y servicios sociales como vacaciones, gratificaciones, propinas, etc. Y los segundos son el autoestima, prestigio, reconocimiento, estabilidad en el trabajo es decir lo que afecta a la satisfacción (Chiavenato, 2001).

4.4.3.3. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante dentro del grupo de trabajo porque se comparte los objetivos personales adjuntándolos con los de la organización.

En todas las entidades sus colaboradores deben estar identificados con el servicio que brinda la organización para lograr que se sienta identificados es necesario ubicar al personal en el centro de la entidad, descubrir y conocer el talento, analizar y comunicar cultura. Así la organización hará notar la calidad de servicio brindado.

La identidad organizacional es la creación de un compromiso teniendo en cuenta cada objetivo del grupo. No es posible separar la identidad con la comunicación, ya que la identidad se forma y trasmite procesos comunicativos. Y la comunicación es la manera peculiar en que transcurre el contenido por la organización (Diamond, 1993).

4.4.3.4. Motivación

La motivación es la manera de laborar, capaz de impulsar nuestra propia conducta y así poder guiarla. La motivación laboral es la capacidad que tiene la organización para mantener el estímulo positivo del personal en relación con todas las actividades.

Valhondo (2012) afirma:

La motivación es un concepto que nos afecta en muchos de los ámbitos en los que se desarrolla nuestra vida. En el mundo laboral es importante ya que el rendimiento de los trabajadores depende de la motivación que estos posean para desarrollar el trabajo que tienen encomendado; también potenciamos nuestra relación con otras personas”. (parr. 2)

Las motivaciones se clasifican en dos tipos: fisiológicas y sociales; las primeras son las necesidades que tiene el cuerpo como sed, hambre, sueño, frío, etc. Y las segundas son: la posición social, el prestigio, el sueldo y la comunicación.

Para que una organización sea productiva y conserve un clima organizacional sano, el interés del trabajador es primordial. La motivación obliga al individuo que tenga ganas de querer hacer algo, es decir que es incentivado al realizar su labor.

Y hay trabajadores que no necesitan motivación por parte de los superiores, sino la parte interna del individuo, la manera de cómo se siente en el trabajo y su autosatisfacción.

4.4.3.5. Comunicación

El éxito de una organización es la comunicación, ya que por medio de esta se logra el buen funcionamiento y logro de los objetivos.

Nosnik (1988) habla de “La comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (pág. 12).

Los elementos que participan en la comunicación son indispensables para alcanzar la eficiencia, según Shannon y Weaver plantearon un modelo de comunicación compuesto por:

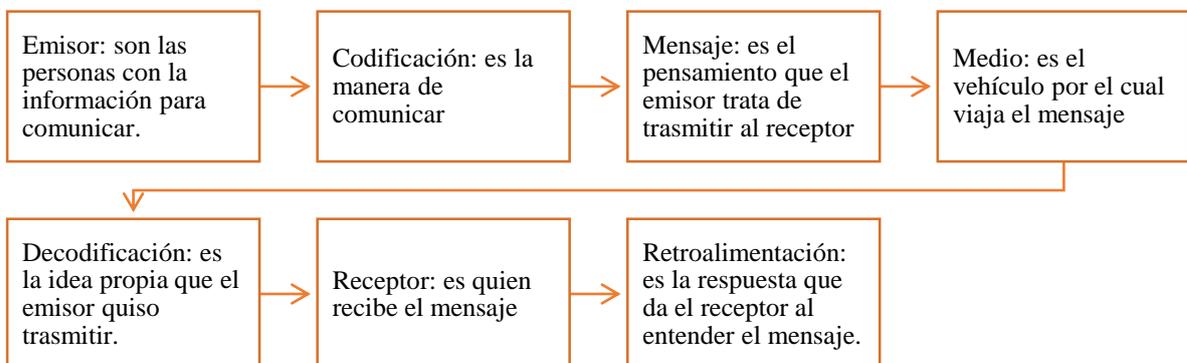


Figura 11: Elementos de la comunicación

Fuente: Nosnik, (1988). Elementos de la comunicación

Elaborado: La Autora

Por medio de la comunicación se permite conocer al personal y así poder evaluar su desempeño y productividad.

4.4.3.6. Apoyo

Es la manera en que el personal cree que la entidad valora su contribución y se ocupa de su bienestar. Apoyar es cuando los empleados tienen voz en las decisiones y sus jefes o supervisores son vistos como personas que brindan apoyo ya sea monetario o motivacional, etc.

La identificación del empleado se define como el involucramiento, satisfacción, y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza, así mismo con el grupo o equipo de trabajo para alcanzar los objetivos eficientemente.

La teoría del apoyo organizacional establece la importancia que tiene el personal de acuerdo a sus necesidades emocionales, los refuerzos de las recompensas, las creencias y la preocupación por el bienestar para que así el individuo se sienta con compromiso por la institución y que sea de calidad su desempeño.

4.4.4. Causas del clima organizacional inadecuado

Cuando hay elementos negativos que afectan al personal, esto puede provocar insatisfacción deseando que la persona deje su trabajo. Las causas más comunes que producen insatisfacción laboral son:

- **Mala relación con los compañeros o jefe:** esto puede ser causado por celos, envidia, recelos profesionales, o simplemente por comportamientos competitivos.
- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral:** se sienten insatisfechos con sus labores, se aburren y desean cambiar su empleo.

- **Malas condiciones laborales:** estas pueden ser el entorno físico o como las políticas de la organización.
- **Remuneraciones económicas y emocionales:** este es un motivo de insatisfacción ya que no están de acuerdo con el pago de su trabajo, así mismo con el reconocimiento de su esfuerzo (Pérez, 2015).

4.4.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral afecta el rendimiento del empleado y baja la productividad de éste en la organización, es por ello que toda entidad debe tratar que su personal se encuentre satisfecho profesionalmente. Se debe procurar que el empleado trabaje en condiciones adecuadas y favorables. Como pueden ser: espacio adecuado, lugares ventilados, etc.

Otra consecuencia es la desmotivación donde el trabajador incumple sus funciones de forma habitual. Siendo cual sea la causa puede llegar a producir ansiedad o estrés, y en casos extremos puede producir depresión (Pérez, 2015).

4.5. Escala de Likert

La escala de Likert es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal. Consiste en una serie de ítems o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona (Padua, 1987). El ítems que se presenta a la persona representa la participación que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la pronunciación en particular.

En la escala de Likert se puede simplificar los datos de la encuesta mediante la combinación de las cuatro categorías de respuesta (por ejemplo, muy de acuerdo, de acuerdo,

en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) en dos categorías nominales, tales como acuerdo / desacuerdo, aceptar o rechazar, etc.). Esto ofrece otras posibilidades de análisis.

Las escalas utilizadas para la aplicación de las encuestas del presente trabajo investigativo son:

Tabla 2
Tabla de Likert

Siempre Casi Siempre A veces Nunca	Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Nada satisfactorio
Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Inadecuada Poco adecuado Adecuado Muy adecuado

Fuente: Padua, Técnicas de investigación aplicadas a las Ciencias Sociales, (1987).

Elaborado: La Autora

5. MATERIALES Y METODOS

5.1. MATERIALES

Para realizar la siguiente investigación se utilizó:

- Recursos bibliográficos: libros, documentos electrónicos, fichas bibliográficas, etc.
- Recursos tecnológicos: laptop, internet, pendrive, etc.
- Recursos humanos: la investigadora, la directora de tesis, funcionarios y servidores del HIAL.
- Recursos materiales: esferos, carpetas, hojas, borradores, etc.

5.2.METODOS

El método científico permitió elegir el curso correcto para realizar la investigación, partiendo de fundamentos teóricos científicos sobre el clima organizacional, para la comprensión del problema a investigar.

A través del método descriptivo se caracterizó al personal de manera directa, y conocer el entorno del clima organizacional en el avance del personal que labora dentro de la institución.

El método analítico-sintético ayudó a analizar y comprobar si el personal de cada departamento que se encuentra laborando en esta institución ayuda al cumplimiento de los objetivos a nivel organizacional y nivel individual; a través de encuestas y entrevistas, para así concluir con los resultados encontrados en la aplicación de encuestas y poder plantear las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, el método deductivo sirvió para el desarrollo de los objetivos específicos 1, 2 y 3 que son: “Examinar los factores del clima organizacional e identificar las principales variables que lo componen dentro del HIAL”, “Identificar cuáles son las principales

dimensiones que determinan el clima organizacional del HIAL” y “Determinar si el personal del HIAL contribuye a generar un clima organizacional adecuado”.

5.3.TÉCNICAS

La investigación se desarrolló por medio de un enfoque mixto, es decir que es una investigación que colecta datos cuantitativos y cualitativos, de manera que para recabar la información necesaria se utilizó los siguientes instrumentos:

5.3.1. Encuesta

La encuesta está conformada por dos secciones, la primera consiste en un grupo de ítems en escala tipo Likert el cual nos aportó información cuantitativa y la segunda consiste en una pregunta abierta la cual proporciona información cualitativa.

Esta se aplicó a 242 personas entre el área administrativa, personal médico y personal de servicio del Hospital Isidro Ayora lo cual permitió conocer si el personal trabajó en un clima organizacional bueno o malo y su interés por ejercer su labor de la manera eficiente y de calidad, y bajo qué entornos lo hacen.

5.3.2. Observación directa

La observación que se realizó al personal del HIAL y sus diferentes departamentos o áreas, ayudó a conocer e identificar cuáles son los vacíos en los factores y dimensiones del clima organizacional, qué es lo que puede estar ocurriendo y perjudicando el normal funcionamiento laboral del personal.

5.3.3. Entrevista

Esta técnica de recopilación de información, se aplicó a 2 personas, siendo estos la directora de Talento Humano y el director administrativo-financiero. Con el fin de adquirir información acerca de los factores y dimensiones de estudio, para profundizar la esencia de la investigación.

5.3.4. Muestra

Siendo una población amplia de 651 servidores del HIAL, se hace necesario el cálculo de una muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + e^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{625.2204}{(0.0025)(651) + (3.8416)(0.25)}$$
$$n = \frac{620.4184}{2.5729}$$
$$n = 242$$

En donde:

Z= nivel de Confianza

P= probabilidad a favor

Q=probabilidad en contra

E=error de estimación

N=tamaño de la muestra

Obteniéndose como resultado 242 personas encuestadas.

Tabla 3
Clasificación del personal

Numero	Personal	Total	Porcentaje	Muestra
1	Personal Medico	153	68,60%	39
2	Odontólogos	4		4
3	Laboratorio	17		17
4	Enfermeras	164		43
5	Farmacia	7		7
6	Auxiliares de Enfermería	164		43
7	Auxiliares de laboratorio	8		8
8	Auxiliares de farmacia	3		3
9	Auxiliares de odontología	2		2
10	Trabajadoras Sociales	8	11,98%	8
11	Administrativo	74		21
12	Alimentación	15	19,42%	15
13	Choferes	13		13
14	Mantenimiento	19		19
	Total	651	100%	242

Fuente: HIAL, departamento de Talento Humano, 2015.

Elaborado: La Autora

Se determinó los porcentajes realizando una regla de tres, es decir, se sumó la muestra del personal médico, odontólogos, laboratorio, enfermeras, farmacias y auxiliares de medicina que dio un total de 166 personas, multiplicadas por el 100% y divididas por el total de la muestra y el resultado fue de 68,60%; del mismo modo se tomó el personal administrativa y el personal de servicio.

6. RESULTADOS

En el HIAL laboran 651 personas. Se tomó una muestra de 242 personas, la cual está integrada por: personal administrativo, personal de salud y personal de servicio. Es importante señalar que este trabajo de tesis procura saber de manera general el conocimiento que tiene el personal sobre el clima organizacional de la Institución, razón por la cual los resultados son de forma universal.

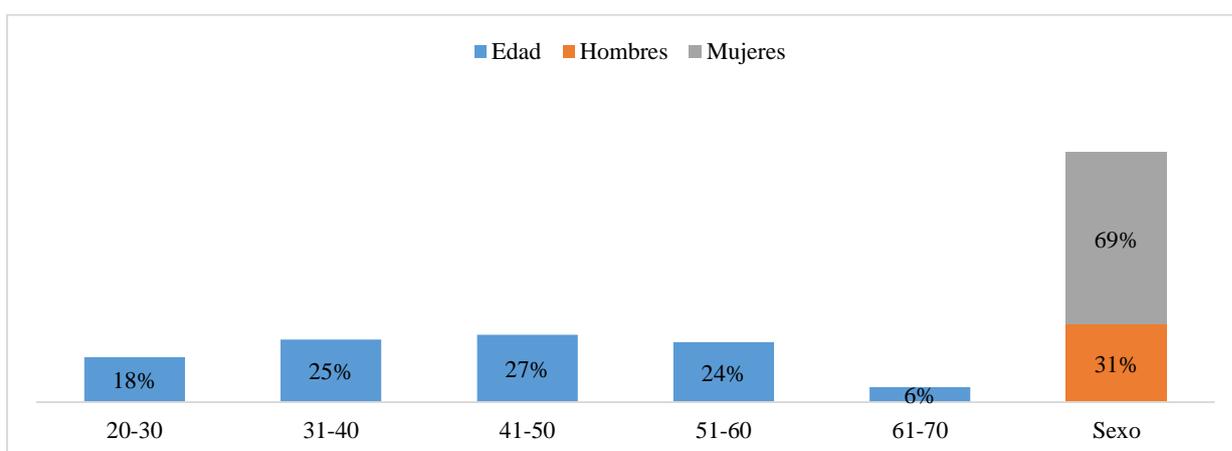


Figura 12: *Edad y Sexo*

Fuente: Encuestas realizadas al HIAL.

Elaborado: La Autora

El 69% del personal que labora en el HIAL es de sexo femenino; además, el mayor porcentaje del personal, 27%, son personas comprendidas entre las edades de 41 a 50 años, seguido de un 25% comprendidas entre 31 a 40 años de edad y el 6% son personas con edades entre 61 y 70 años de edad.

Objetivo 1: Examinar los factores del clima organizacional e identificar las principales variables que lo componen dentro del Hospital Isidro Ayora de Loja.

Cada factor está integrado por algunas variables que son parte del clima organizacional en una institución. Los factores y variables a examinar en el HIAL son: *Factores del ambiente físico*, con sus variables de las condiciones físicas y las herramientas, equipo e insumos; *Factores estructurales*, con sus variables de funcionamiento, personal y estilo de dirección; *Factores del ambiente social*, con sus variables compañerismo y conflictos; *Factores personales*, con sus variables capacidad y habilidades; y, *Factores propios del comportamiento*, con sus variables de satisfacción, estrés y ausentismo.

A través de la aplicación de encuestas en el HIAL, se identifica lo siguiente:

Factores del ambiente físico

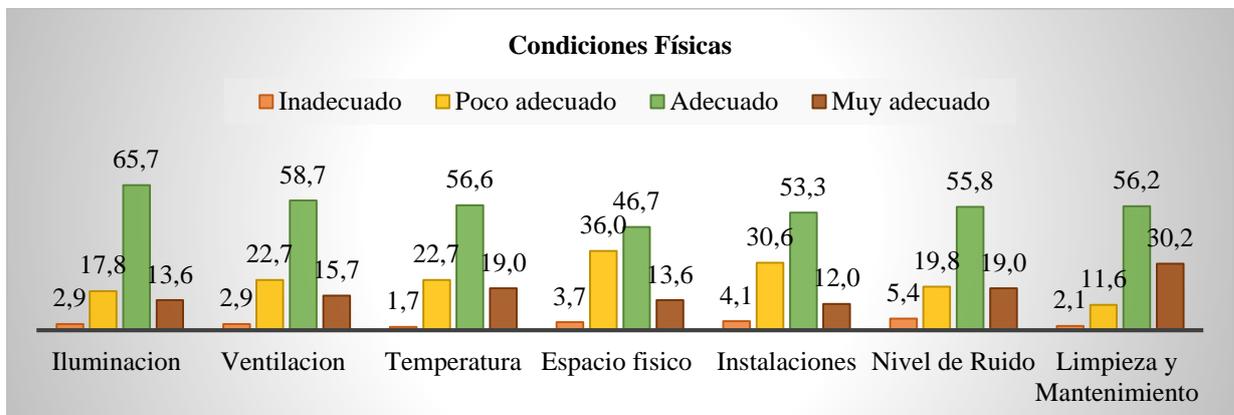


Figura 13: Condiciones Físicas

Fuente: Encuesta realizada a la muestra poblacional del HIAL.

Elaborado: La Autora

Acercas de la variable **condiciones físicas**, se evidencia que la mayoría de los ambientes del HIAL son los adecuados para realizar las labores cotidianas de trabajo, en lo que respecta a la condición que más ha sido aceptada y tomada como la mejor, con un 86,4% (adecuada + muy adecuada) es la limpieza y mantenimiento, ya que por ser el Hospital una entidad que brinda salud debe estar en entornos óptimos tanto de presentación, aseo y

mantenimiento en lo que respecta a oficinas administrativas, gerencia, financiera, etc. y, de asepsia en el área médica como en centros quirúrgicos, para evitar la activación de bacterias dentro del hospital, para que sea un lugar saludable tanto para el paciente como para el personal; además está la condición con menos resultados positivos, con un total 39,7% (inadecuado + poco adecuado) que es el espacio físico, especialmente en el área administrativa- financiera, ya que consideran que las instalaciones donde laboran actualmente y que antes eran salas de hospitalización no son las adecuadas para que funcionen como oficinas.



Figura 14: *Herramientas, equipos e insumos*

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

En cuanto a las **herramientas, equipos e insumos** del HIAL, el 93% del personal muestra que son adecuados para cumplir con su trabajo diario, de esta manera se brinda atención oportuna, mientras que el 7% del personal manifiesta que no cuentan con herramientas para realizar sus labores especialmente en el departamento de mantenimiento, puesto que ellos deben adquirir sus herramientas por cuenta propia para realizar las labores diarias en el Hospital.

Factores Estructurales

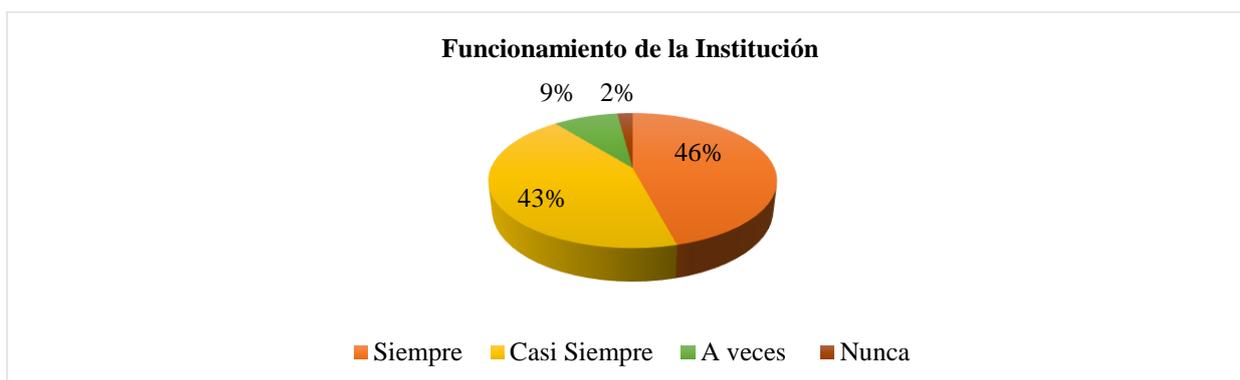


Figura 15: Funcionamiento, autoridad y tareas

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

Se manifiesta que sobre la autoridad, quién manda, y qué responsabilidades y tareas tiene cada uno, el 98% manifiestan que sí se le ha explicado el funcionamiento de la institución al momento que ellos empiezan a laborar dentro de la entidad, mientras el 2% considera que nunca se les ha explicado el funcionamiento de la entidad, la estructura, y las funciones que le toca realizar.

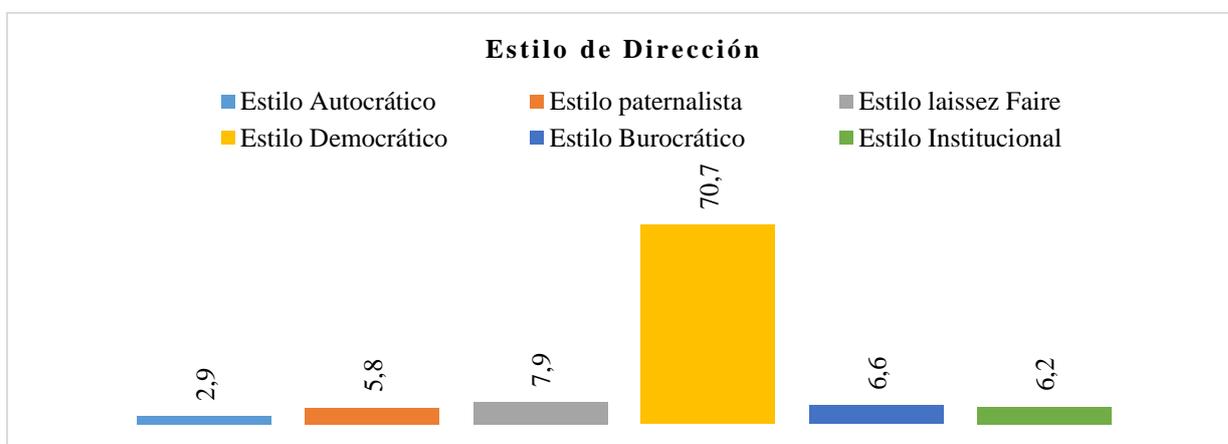


Figura 16: Estilo de dirección

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

El 70,7% del personal del HIAL, exterioriza que su jefe tiene un estilo democrático, porque mantiene un equilibrio al tomar decisiones en la vida laboral de sus empleados y servidores, además que al momento de tomar una decisión éste los incluye, el 6,6% del personal mantiene que su jefe tiene un estilo burocrático, porque su jefe mantiene la

estructura formal de la entidad, y el 2,9% opina que su jefe tiene un estilo autocrático, porque es sólo él quien impone reglas, tareas, funciones, sin consultar con el empleado.

Factores del Ambiente Social

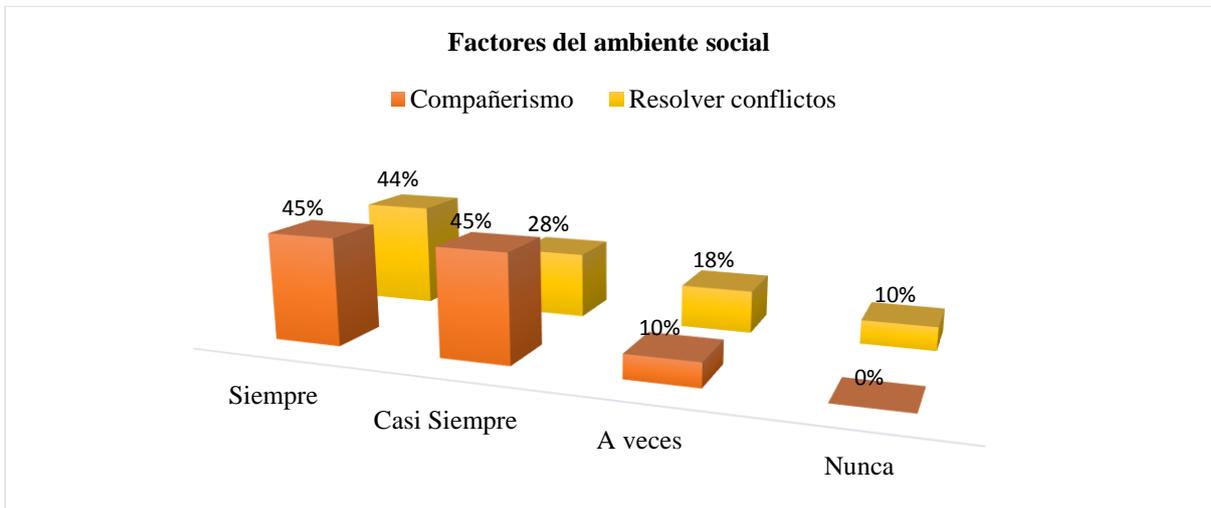


Figura 17: Factores del ambiente social

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

En cuanto a los factores del ambiente social, el compañerismo es un punto clave, puesto que un 90% del personal puede contar con su compañero cuando éste lo necesita, ya sea por asuntos laborales o personales, mientras que un 10% a veces puede relacionarse con un compañero porque es nuevo o es tímido. Además de que hay un buen compañerismo, el personal puede expresar su punto de vista para calmar situaciones estresantes y conflictivas dentro de su departamento, mientras que el 10% del personal, manifiestan que nunca interfieren en conflictos de sus compañeros, ya que mencionan que ellos van a trabajar y no a interferir en situaciones ajenas a su interés, considerando además que debe haber respeto mutuo entre compañeros aunque haya rivalidades o enemistades.

Factores Personales

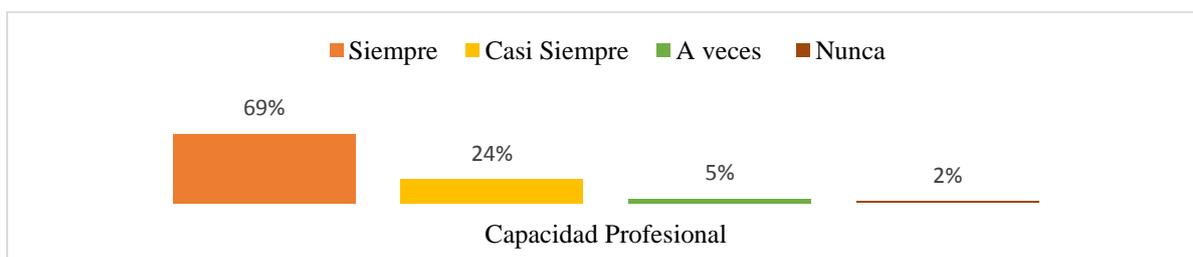


Figura 18: Capacidad profesional

Fuente: Encuesta realizada a la muestra poblacional del HIAL.

Elaborado: La Autora

El 93% del personal del hospital, considera que su capacidad profesional está acorde a las tareas asignadas, porque afirman que se han preparado en la universidad o a través de tecnologías y además actualizan sus conocimientos de forma permanentemente de acuerdo a las actividades que desempeñan, mientras que el 2% del personal mencionan que su capacidad profesional es mucho más alta para las tareas que realizan.

Factores propios del comportamiento

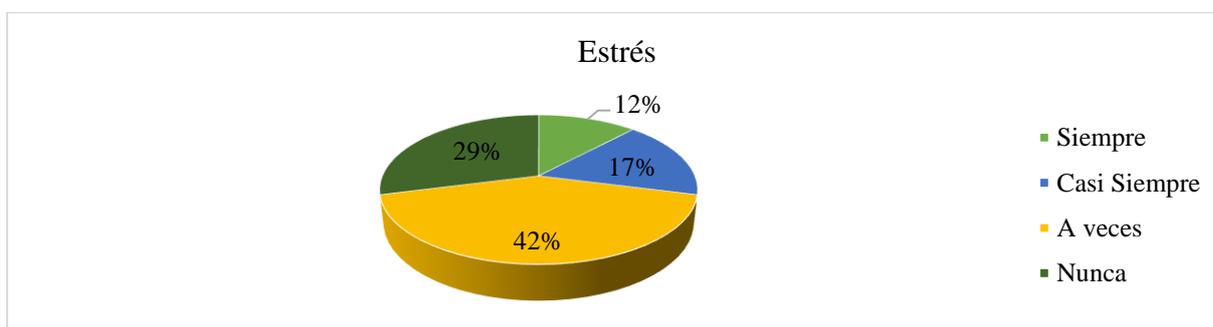


Figura 19: Estrés

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

El 29% del personal, afirma que la mayor parte del tiempo pasan estresados, debido a que tienen sobrecarga de trabajo, y generalmente lo hacen bajo presión, esto suele pasar especialmente en los médicos. Además que el 42% del personal, manifiestan que a veces se estresan, cuando se les asignan más funciones de las que ya tienen, es decir cuando hay cierres de periodos en el departamento financiero-administrativo, y el 12% alega que nunca se han estresado, ya que toda función la tienen bajo control, a tiempo y cumplen sus trabajos con actitud positiva.

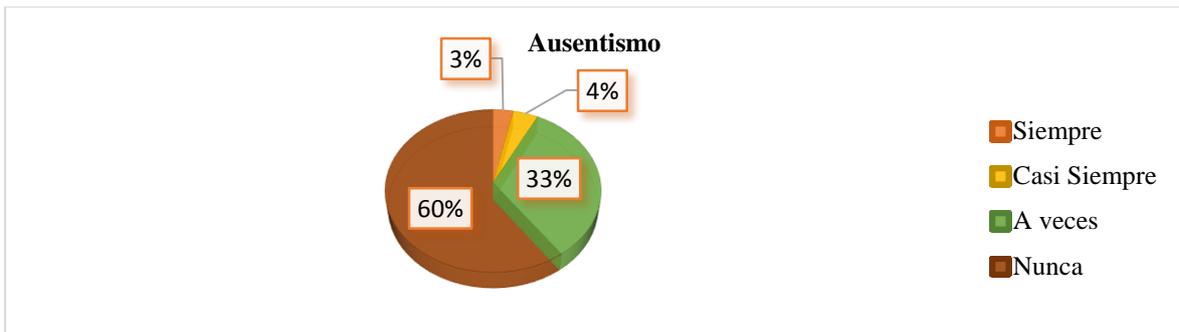


Figura 20: Ausentismo

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

En cuanto al ausentismo, el 60% del personal manifiesta que nunca se ha ausentado ni han abandonado su puesto de trabajo sin presentar algún justificativo, pues aseguran que su trabajo es importante para su vida personal y profesional, además porque se consideran parte fundamental para el funcionamiento de la entidad, mientras que el 33% del personal afirman que se han ausentado en ocasiones por motivos de emergencias familiares, laborales, o diligencias personales, etc. lo cual depende también del tipo de trabajo que realizan y que los mantienen en continuo movimiento, haciendo que no estén sólo en su puesto de trabajo, sino recorriendo las instalaciones de la entidad.

Se puede concluir que dentro del *factor del ambiente físico* del HIAL, la variable que influye de forma positiva con un 90% son las herramientas, equipos e insumos, mientras que el espacio físico con el 39,7% influye negativamente en el desenvolvimiento del personal en el HIAL; en lo que se refiere al *factor estructural*, sus variables influyen positivamente tanto en el funcionamiento de la institución con el 98%, mientras que el 70,7% del personal considera que su jefe es democrático; en cuanto al *factor del ambiente social*, el compañerismo es positivo, pues el 90% del personal expresa que se llevan bien, comparten tiempo y se ayudan en las labores diarias; en el *factor personal*, su variable es positiva, ya que el 93% del personal indica que utiliza su capacidad profesional en cada tarea asignada; y, en lo que respecta al *factor propio del comportamiento*, éste es positivo en el Hospital,

porque solo el 29% del personal se sienten estresados en sus trabajos, mientras que el 60% nunca se ausentan de sus puestos de trabajo.

Objetivo 2.- Identificar las principales dimensiones que determinan el clima Organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja.

Se ha tomado a consideración las siguientes dimensiones para analizar en el Hospital Isidro Ayora de Loja: liderazgo, recompensa, identidad, motivación, comunicación y apoyo.

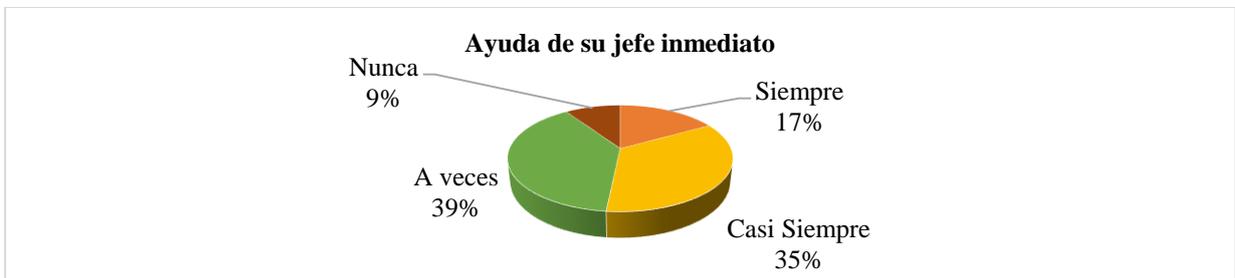


Figura 21: Ayuda de su jefe inmediato

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

El 52% del personal del HIAL, afirma que cuando tienen una labor complicada y no saben cómo resolverla acuden por ayuda donde su jefe quien los atiende de manera cordial, atenta y amistosa; mientras que el 9% del personal afirman que nunca piden ayuda a su jefe, ya que tienen diferencias laborales, vergüenza o miedo.

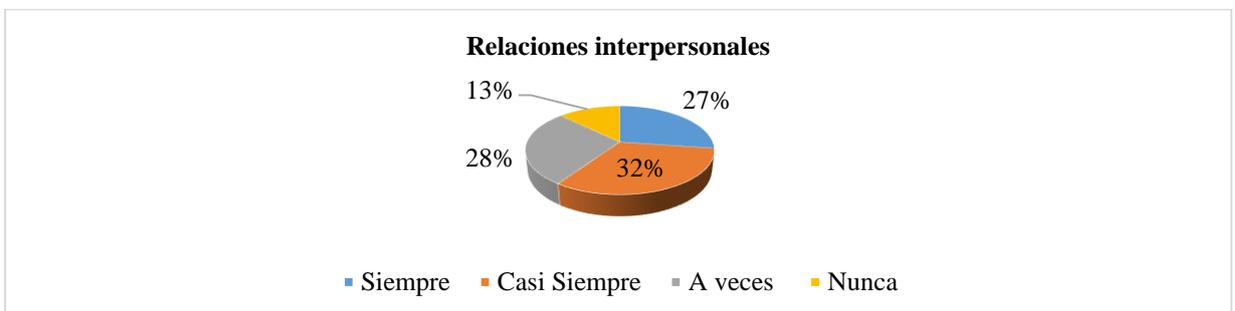


Figura 22: Relaciones interpersonales

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

El 59% del personal del HIAL, manifiesta que su jefe promueve las buenas relaciones interpersonales dentro de su departamento por medio de la comunicación, conversaciones amistosas, reuniones, charlas etc.; mientras que el 13% afirma que su jefe nunca ha sembrado las buenas relaciones interpersonales por falta de tiempo o poco interés para acercarse a su equipo de trabajo.

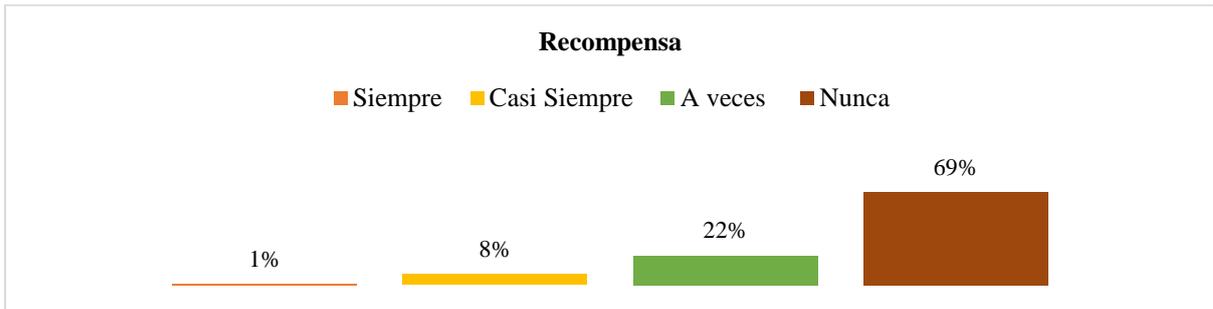


Figura 23: Recompensa
Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.
Elaborado: La Autora

El 69% del personal, manifiesta que sus superiores nunca se han preocupado por destacar su trabajo dándoles un reconocimiento de gratitud o motivación, que les permita realizar su trabajo con actitud positiva y acorde a las necesidades institucionales; mientras que el 1% manifiesta que sí han recibido un agradecimiento por su trabajo elaborado correctamente, ya sea con un ¡Gracias! o ¡Muy bien hecho!, etc.

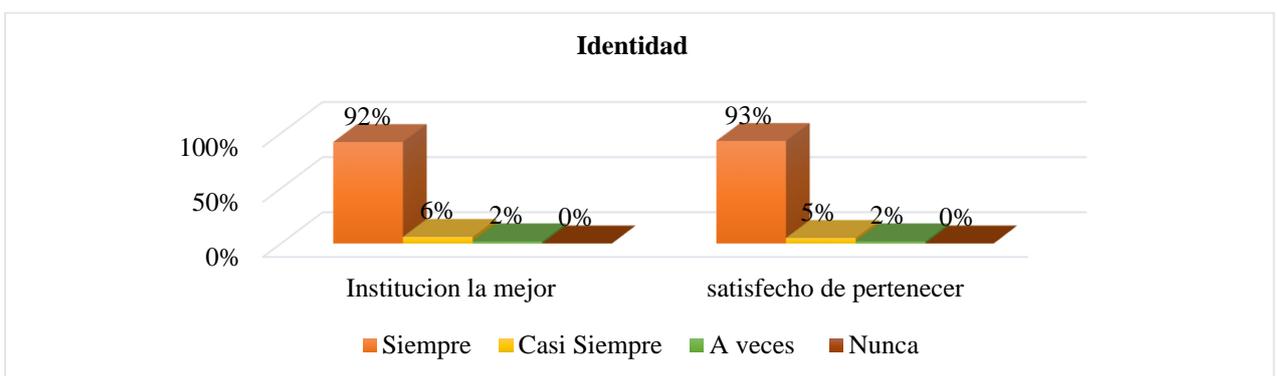


Figura 24: Identidad
Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.
Elaborado: La Autora

El 98% del personal manifiesta que siempre o casi siempre quieren que el Hospital sea el mejor a nivel local y que brinde servicios de calidad, es decir se sienten identificados

con la misión, visión y valores institucionales, mientras que el 2% a veces sienten que no comparten con los principios de la institución. Además, el 93% del personal menciona que está satisfecho de pertenecer a esta organización porque se sienten parte del hospital y les gusta servir a los demás.

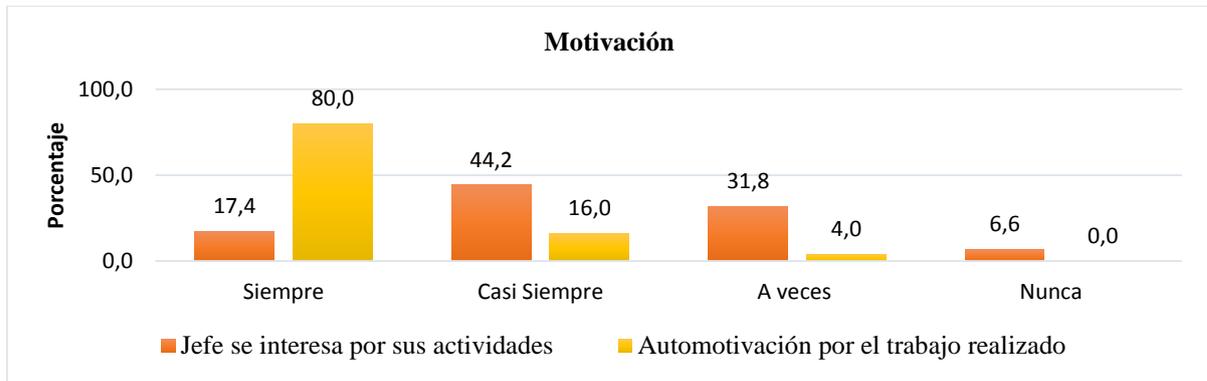


Figura 25: Motivación
Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.
Elaborado: La Autora

El 61,6% del personal manifiesta que su jefe muestra interés hacia ellos por las tareas realizadas, se los motiva dándoles frases de aliento antes o después de dichas tareas, mientras que un 6,6% afirman que nunca han recibido motivación por parte de los superiores. Además el 96% del personal afirman que se auto motivan, es decir que ellos mismos se dan el impulso e interés por la función a realizar, ya que este se ve reflejado en los servicios brindados de manera exitosa; mientras que el 4% exteriorizan que solo a veces se auto motivan, porque no se sienten parte de la entidad.

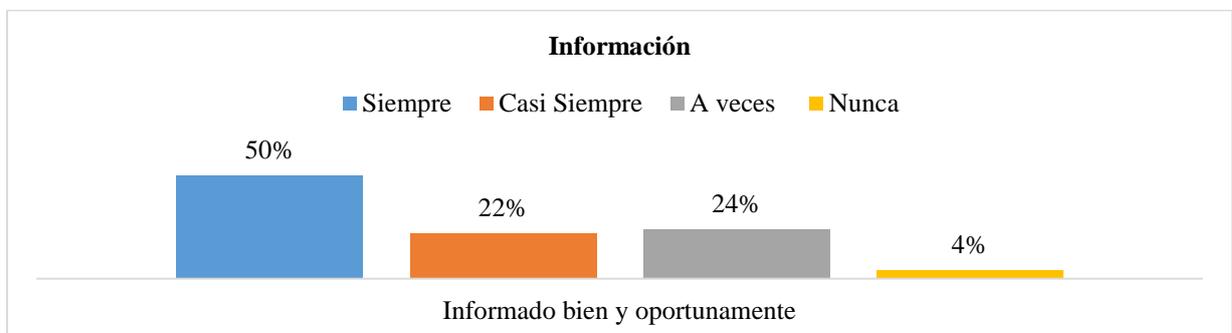


Figura 26: Información
Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.
Elaborado: La Autora

El 72% del personal, especialmente los departamentos administrativo-financieros, enfermería, alimentación, manifiestan que sus directivos, supervisores o autoridades los mantienen bien informados y oportunamente sobre temas importantes de la organización como capacitaciones, cursos, talleres. etc., mientras que el 24% del personal afirma que a veces les transmiten información oportuna, puesto que la mayor parte del tiempo esa información es errónea, a causa de que el mensaje llega incompleto; y el 4% afirma que nunca han recibido información de parte de los directivos sobre capacitaciones, talleres, etc. lo que les permitirá que se actualicen sobre temas acordes a sus funciones.

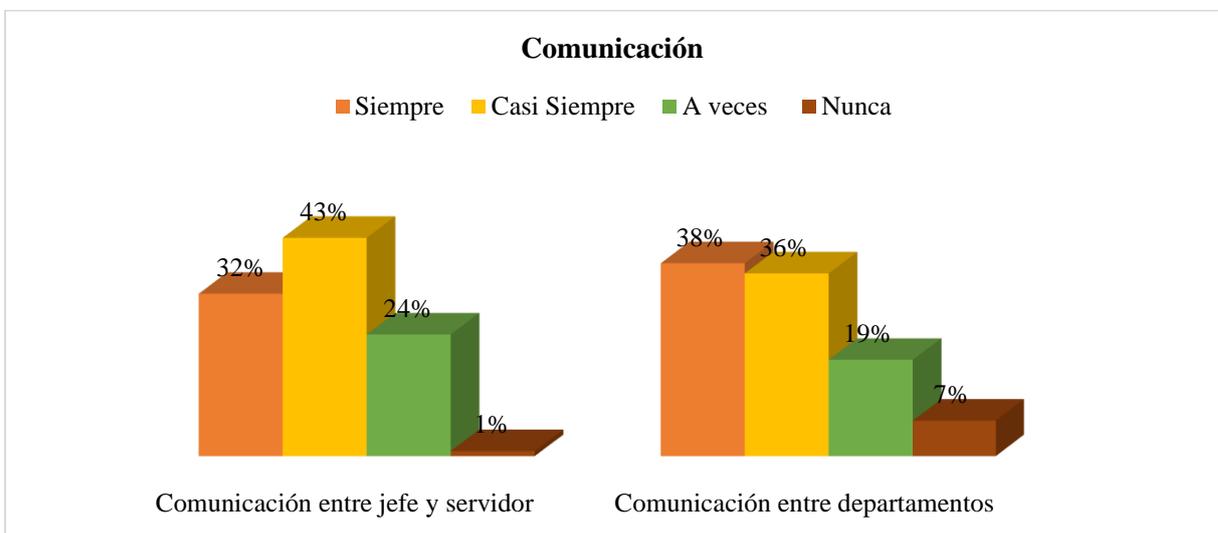


Figura 27: Comunicación
Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.
Elaborado: La Autora

El 75% manifiesta que hay una buena comunicación entre el jefe y el personal del HIAL, porque les permite a las autoridades a través de esta interrelación evaluar la perspectiva que tiene el empleado hacia la entidad, mientras que el 1% afirma que nunca ha mantenido comunicación o conversación con su jefe por motivos laborales y de tiempo; al mismo momento que el 74% del personal afirman que hay una excelente comunicación entre departamentos, ya que por medio de esta comunicación surgen sentimientos de colaboración, cooperación, solidaridad, y cordialidad, que repercute en una mayor efectividad en el trabajo y en la creación de un ambiente laboral saludable, mientras que el

7% asevera que no existe buena comunicación entre departamentos debido a que hay rivalidad entre los compañeros de trabajo.

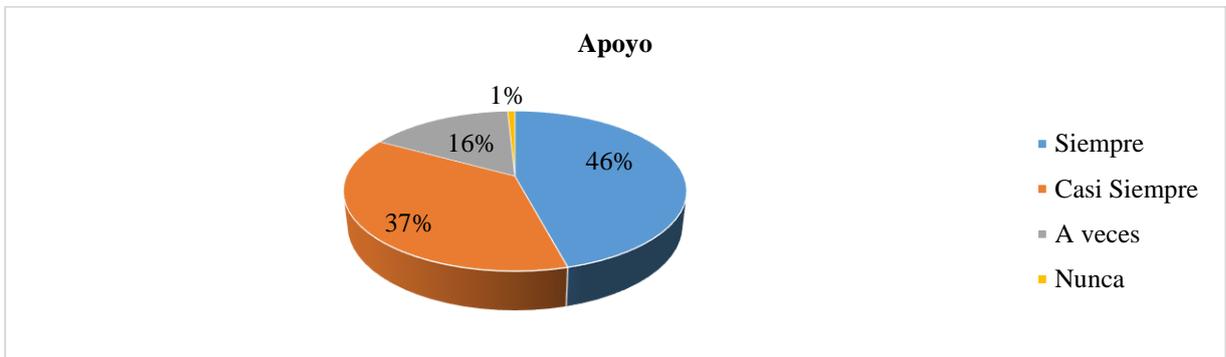


Figura 28: Apoyo

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

El 83% consideran que siempre o la mayor parte del tiempo se trabaja en equipo en el departamento donde laboran, lo que se ve reflejado en la unión que hay entre empleados y directivos, y asimismo haya armonía entre todos los miembros que conforman los departamentos, mientras que el 16% consideran que a veces no cuentan con el apoyo tanto de su equipo de trabajo como de directivos por miedo, falta de confianza, timidez o porque recién ingresan a laborar en el hospital.

Para concluir este objetivo 2, la dimensión que influye positivamente dentro del hospital es la identidad, puesto que el 98% del personal se siente identificado con los principios de la institución y satisfechos de pertenecer a ésta, mientras que la dimensión que influye de manera negativa es la recompensa, pues el 69% del personal afirman que nunca han recibido un elogio, gratitud, o reconocimiento, al momento que presentan una labor bien hecha.

Objetivo 3.- Determinar si el personal del Hospital Isidro Ayora contribuye a generar un clima organizacional adecuado.



Figura 29: Contribuye a generar un buen Clima organizacional

Fuente: Encuestas realizadas, HIAL.

Elaborado: La Autora

Para que toda la organización o institución, progrese es fundamental generar un buen clima organizacional, es decir generar un ambiente agradable y estimulante para todos.

Analizando los resultados de las encuestas se evidencia que el 100% del personal tiene el deseo de contribuir a generar un clima organizacional adecuado, aduciendo que es bueno cooperar para trabajar bajo un ambiente saludable, para laborar en equipo, mantener una buena comunicación, para unirse y brindar servicios de calidad, trabajar en armonía, etc., sin embargo, se dan situaciones que no contribuyen directamente para que exista un clima laboral adecuado como es el caso del espacio físico del HIAL, que se demuestra en los factores del ambiente físico figura 13, así por ejemplo en el departamento administrativo consideran que este espacio es inadecuado para cumplir a cabalidad con las actividades diarias, lo que crea conflicto en el personal que labora ahí; pese a estas complicaciones el compañerismo es bueno pues el 90% del personal encuestado lo afirma, sin embargo ese 10% restante no puede relacionarse con sus compañeros por falta de interés o comunicación, que se demuestra en los factores del ambiente social, figura 17. Otro punto a destacar se trata de la capacidad profesional que tiene el personal, ya que el 69% manifiesta que cuentan con las capacidades y conocimientos al momento de realizar sus funciones. Figura 18.

Además, para que haya un ambiente saludable el jefe debe ser participativo, es decir tiene que estar atento a las necesidades, preocupaciones e intereses que tienen sus empleados, y del mismo modo tiene que un ser buen líder al momento de la toma de decisiones, en donde incluya al personal, para el mejoramiento de la entidad. Figura 21.

En cuanto al reconocimiento por parte de los superiores éste no es positivo según los resultados ya que el 69% del personal afirma que lastimosamente su jefe nunca le ha dado un reconocimiento o gratificación cuando realizan un trabajo bien hecho y el cual necesita mayor esfuerzo. Figura 23. Por otro lado el 93% de todo el personal se manifiesta satisfecho de pertenecer a esta entidad porque se siente parte de la misma. Figura 24.

Toda la población encuestada afirma que tiene el interés de que exista un buen clima organizacional dentro del hospital, sin embargo hay factores y dimensiones como la infraestructura, personales, comportamiento organizacional, motivación, etc., que se dan de acuerdo al desenvolvimiento tanto del personal como de los superiores.

De acuerdo a lo visto anteriormente se evidencia que el Clima organizacional en el HIAL es adecuado, ya que tanto factores como dimensiones son positivas para el desenvolvimiento de todo el personal.

7. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación busca estudiar los factores y las dimensiones del clima organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015.

En cuanto al Objetivo 1 que se refiere a “Examinar los factores del clima organizacional e identificar las principales variables que lo componen dentro de Hospital Isidro Ayora de Loja”.

Como ya se mencionó anteriormente, cada factor comprende algunas variables para su análisis; dentro del factor del *ambiente físico*, las condiciones físicas que influyen de manera positiva, están la iluminación, limpieza y mantenimiento, temperatura, etc. ya que el personal se siente satisfecho en el entorno físico donde labora, porque hay un ambiente saludable; sin embargo la condición física que produce insatisfacción e irritabilidad en el personal, es el espacio físico o área donde laboran, especialmente en el departamento administrativo, ya que en estas instalaciones anteriormente funcionaban habitaciones para hospitalización lo que ha hecho que no sean las adecuadas en ventilación como en amueblamiento, así lo menciona la directora de Talento Humano. Además, en el departamento de mantenimiento no cuentan con las herramientas necesarias como martillos, clavos, lijas, etc. que son utilizadas para cumplir con sus labores diarias, y son los trabajadores quienes deben adquirirlas por sus propios medios y con su dinero. En relación a esto, Amoros, (2014) manifiesta “La realidad indica que aún las variaciones relativamente moderadas en temperatura, ruido, iluminación, espacio físico, instalaciones o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado”.

Dentro del *factor estructural*, el funcionamiento de la estructura influye positivamente dentro de la entidad, pues la mayoría del personal afirma que cuando ingresan a trabajar en el hospital, el encargado les hace una explicación de la organización, de sus

funciones y de las tareas que tienen que realizar. También manifiestan que su jefe lidera a su equipo de trabajo bajo un estilo democrático, porque existe el equilibrio laboral con la autoridad y la libertad de opinar, desempeñarse, etc. que tiene el empleado, lo cual contribuye a que el personal trabaje en un ambiente saludable. En relación a esto Buenaver, (2013) asevera que “La parte estructural es punto clave para una buena organización, donde todo procedimiento, jerarquía, número del personal estén bien diseñadas, para mejorar la eficiencia del trabajo generando productividad”.

Dentro del *factor del ambiente social*, la mayoría de los servidores se sienten satisfechos, debido a que consideran que pueden contar con su compañero de trabajo cuando éste necesita colaboración, apoyo, solidaridad, es decir que tienen una relación amistosa dentro de la institución, menciona el director administrativo-financiero, pues no solo comparten un espacio físico sino vivencias, experiencias, vida personal, etc.; y por el mismo motivo de que hay un buen compañerismo les resulta más fácil resolver conflictos para convivir en un ambiente sano, agradable y de respeto. El autor Jiménez Lemus, (2011) manifiesta que “el compañerismo es la relación buena que existe entre un grupo de personas que labora en una organización, es por ello que las organizaciones buscan que su personal se maneje y maneje situaciones de descontrol para que busquen soluciones efectivas”.

Dentro del *factor personal*, que habla sobre la capacidad profesional del personal frente a los cargos encomendados, esta variable refleja resultados favorables, pues los servidores expresan que son aptos para desempeñar sus tareas, funciones, con responsabilidad y cooperación. Así lo refleja Jimenez, (2007) “ Una persona a la hora de trabajar debe tener capacidad intelectual y moral, la primera, son los conocimientos profesionales que se van actualizando por medio de la lectura de libros o asistir a

conferencias, mientras que lo moral es el valor profesional como persona (dignidad, puntualidad, honradez etc)”.

Dentro del *factor propio del comportamiento*, el estrés y el ausentismo son positivos, ya que un 60% de trabajadores nunca se han ausentado de su lugar de trabajo sin ningún justificativo, porque manifiestan que un trabajo debe cuidarse, ya que la situación económica actual está muy difícil. Y además existe una pequeña cantidad del personal que afirman que se estresan sólo cuando hay sobrecarga de trabajo, lo que hace que en estas ocasiones trabajen bajo presión, especialmente los médicos y enfermeras cuando tienen turnos de emergencia, y el personal administrativo durante el cierre de un periodo fiscal. Hace mención la directora de talento humano.

Los factores del clima organizacional influyen en el comportamiento del individuo, un ambiente laboral agradable promueve el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, haciendo ventajas competitivas para las entidades, ya que tienen que ver con la calidad, productividad, y el mejor desempeño de los trabajadores. Jiménez,(2006).

En cuanto al objetivo 2 de la investigación que trata de identificar las principales dimensiones que determinan el Clima Organizacional del HIAL, se ha considerado seis dimensiones para el estudio investigativo: liderazgo, recompensa, identidad, motivación, comunicación y apoyo.

De estas dimensiones se ha destacado como la más relevante e importante la dimensión de la identidad, pues a la mayoría del personal les interesa que la organización sea la mejor en brindar servicios de salud, debido a que ellos adquieren su propio sentido de seguridad y se sienten satisfechos y orgullosos de pertenecer a esta casa de salud. Además se sienten identificados con la misión, visión y valores de la entidad, porque el hecho de conocerlos e involucrarse con sus principios les permite desenvolverse de mejor manera

tanto profesional como moralmente, y además consideran que han descubierto y desarrollado sus habilidades y cualidades. Esto se corrobora con lo que Hernandez, C. (2011) manifiesta: “toda empresa para ser competitiva, necesita que su personal esté identificado con la entidad, y con su cultura.”

La dimensión que incide negativamente en el HIAL, es la inexistencia de la recompensa, debido a que los servidores al realizar los trabajos que requieren mayor esfuerzo no reciben gratificaciones ni incentivos como charlas, capacitaciones, permisos para capacitaciones, etc., es por eso que el 69% de la población encuestada afirman que pese a que se esmeran en la calidad del trabajo que realizan, no han recibido ningún tipo de reconocimientos, a sabiendas de que varios autores, entre ellos Sánchez (2013), consideran que un jefe o directivo debe promover el reconocimiento, así mismo deben tener una participación activa y aportar con ideas para que no se convierta en actividades ocasionales.

Por otro lado, el objetivo 3 que radica en determinar si el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja contribuye a generar un clima organizacional adecuado.

El clima organizacional es el grado de satisfacción de los individuos en su entorno de trabajo. Es importante plantear que las personas trabajan para satisfacer sus necesidades, desarrollarse personal y laboralmente, aprender nuevos conocimientos y experiencias, sentirse parte de la organización y promoverse a puestos de trabajos mejores (Montalván, 2011). También un buen clima organizacional conlleva a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo de las personas dentro de la organización. Es por ello que las empresas debe nutrir a su capital humano para ser competitivos. Eslava, (2009)

Con lo expuesto anteriormente, se evidencia que todo el personal del HIAL contribuye y hace todo lo posible para generar un buen clima organizacional, porque principalmente mantienen una comunicación adecuada y oportuna entre autoridades y

servidores, trabajan en equipo y saben como desenvolverse individual o colectivamente, lo que hace que el personal actúe y realice sus trabajos con mayor responsabilidad, ejecute trabajos de calidad, solvente necesidades o requerimientos que se presenten, contribuyendo así para mejorar el desempeño e imagen institucional.

En cuanto al cumplimiento del objetivo general, que se trata de realizar un Diagnóstico sobre el clima organizacional en el Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015, el mismo que se cumplió a través de los objetivos específicos.

En cuanto a los factores del clima organizacional del HIAL, se evidencia que en la mayoría de los departamentos existen las condiciones físicas apropiadas para el funcionamiento de la entidad, sin embargo en los departamentos de mantenimiento y administrativo no se evidencia lo mismo, ya que son infraestructuras que anteriormente eran habitaciones de hospitalización y no se han adecuado para que funcionen como oficinas. En el factor estructural sus variables son ventajosas para el desenvolvimiento de la institución, porque se les explican cuales son sus funciones y tareas a cada uno de los servidores, así mismo el número de personal está acorde a la funciones de cada departamento y los jefes departamentales tienen un estilo de dirección democrático. Además la mayoría del personal conviven en buenos términos dentro del hospital porque hay compañerismo ya que pasan la mayor parte del día, es por ello que saben resolver conflictos por medio de la comunicación. Usan su capacidad intelectual y moral, y del mismo modo usan sus habilidades para el cumplimiento de tareas. Igualmente el personal se siente satisfecho de trabajar en la entidad, bajo el estrés que su actividad tenga, y evitando ausentarse del puesto de trabajo.

En lo que respecta a las dimensiones del Clima Organizacional analizadas en el HIAL, el personal manifiesta que su jefe departamental es un buen líder, porque sabe como llegar al empleado; mientras que, la recompensa no es la ideal porque la mayoría del personal

nunca ha recibido un reconocimiento o gratificación por parte de su jefe; además, la mayoría del personal se siente identificado y satisfecho de pertenecer a la entidad, es por ello que a su criterio brindan servicios de calidad. La motivación es adecuada ya que la reciben por parte del jefe inmediato como de ellos mismos, es decir se automotivan; hay buena comunicación, porque la información que transmiten los directivos llega a los empleados correctamente y además el apoyo es propicio en la relación entre directivos y subordinados.

8. CONCLUSIONES

- El clima organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja en forma general es favorable, tanto por la incidencia positiva de los factores como de sus variables. Sin embargo, dentro del factor del ambiente físico, se encontró algunas variables que no muestran total satisfacción de los servidores como son el espacio físico y las instalaciones, así como también al no contar con herramientas necesarias para su trabajo especialmente en el departamento de mantenimiento.
- Las dimensiones del clima organizacional consideradas de manera favorable son: *liderazgo, motivación, apoyo, comunicación e identidad*, pues se cumplen y practican satisfactoriamente por parte de los empleados y sus jefes inmediatos; sin embargo, la dimensión de *recompensa* es negativa, debido a que la mayoría de los superiores o jefes no muestran reconocimiento ni gratitud hacia sus empleados, pese a que éstos últimos realizan su trabajo a cabalidad y según los requerimientos institucionales.
- Se evidencia que el personal del HIAL hace todo lo posible por fomentar un buen clima organizacional porque es sabido que de esta manera se logrará un mejor desempeño laboral, además consideran que existe buena comunicación entre personal y directivos, trabajo en equipo, calidad en la prestación de los servicios, compañerismo, etc., lo que hace que los servidores de la casa de salud se sientan identificados con la institución y no estén inconformes con las actividades que realizan en sus puestos de trabajo.
- Tanto factores como dimensiones del clima organizacional son adecuados en el funcionamiento y comportamiento del personal del Hospital Provincial General Isidro Ayora de Loja, haciendo que su personal se siente satisfecho de pertenecer a esta entidad.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del HIAL lo siguiente:

- Los encargados de mantenimiento y departamentos afines, deben supervisar y controlar periódicamente las herramientas, equipos e insumos, así mismo el estado en las que se encuentran las instalaciones y espacios físicos para así potenciar las actividades diarias, la seguridad del personal y la atención que brindan a los usuarios.
- Reconocer al personal por el trabajo realizado, con pequeños incentivos como por ejemplo: reconocimiento público por los logros conseguidos en su área o departamento, elección del mejor empleado del mes, actividades de integración por feriados, así como se pueden generar actos solemnes por acontecimientos simbólicos de la institución y su equipo de trabajo, con la finalidad de fomentar un mejor sentido de colaboración, pertenencia, integración y satisfacción laboral.
- Organizar talleres de integración laboral dentro del HIAL, en donde se lleven a cabo actividades planificadas como capacitaciones, charlas, conversaciones, etc., que fomenten la unión y comunicación, entre todos los jefes y servidores, además que se realicen programas de promoción que favorezcan el desarrollo personal y profesional de cada persona.

10. BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Amoros, E. (2014). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: comportamiento organizacional: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/103.htm>
- Asamblea Constitucional. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. 29-118. Montecristi, Ecuador.
- Asamblea Constitucional. (06 de Octubre de 2010). Ley Organica del Servicio Público. *LOSEP*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asenjo, M. A. (2001). *Gestion diaria del hospital 2da edicion* . España: Masson.
- blogworkmeter*. (03 de Septiembre de 2013). Obtenido de blogworkmeter: optimiza la eficiencia de la empresa: <http://es.workmeter.com/blog/bid/312706/El-liderazgo-empresarial-y-sus-10-caracter-sticas-b-sicas>
- Buenaver, C. (06 de Octubre de 2013). *In SlideShare*. Obtenido de Clima Organizacional : <http://es.slideshare.net/kbuenaver/clima-organizacional-26918308>
- Cárdenas, A. (2012). *Cronologia del Hospital Isidro Ayora de Loja*. Loja: Word.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos* . En I. Chiavenato, *Administracion de Recursos Humanos* (pág. 7). Colombia: Lyly solano Arevalo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos 5ta edicion*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos 5ta Edicion* . Colombia: McGraw Hill.
- Correa, J. M. (2011). PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS LAPAROSCÓPICOS BÁSICOS AL PERSONAL MÉDICO DEL DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA PERIODO 2011. *TESIS*. LOJA, LOJA, ECUADOR.
- Daft, R. (2005). *Teoria y diseño organizacional 8va Edicion*. Mexico: Thomson.
- Diamond, M. (1993). *identidad organizacional*.
- DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA PGE. (Mayo de 2013). Código de Trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Educativa. (12 de julio de 2016). *Educativa. catedu.es*. Obtenido de la organizacion formal e informal : http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2794/html/13_1_a_organizacin_formal_e_informal.html
- Educativas, I. (22 de Junio de 2007). *blogspot*. Obtenido de *blogspot*: <http://eticaciudadana.blogspot.com/2007/06/la-tica-profesional.html>

- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimiento de salud*. Peru: Av. Psicol.
- España, N. (16 de Abril de 2012). *es.scribd.com*. Obtenido de es.scribd.com: Como hacer un Diagnostico al Clima Organizacional: <https://es.scribd.com/doc/89658946/Documento-Como-Hacer-Diagnostico-Al-Clima-Laboral-1>
- Esther. (03 de Marzo de 2010). *Tiempos modernos*. Obtenido de Web de formacion y orientacion laboral : <http://www.tiemposmodernos.eu/estilos-de-direccion-ret/estreslaboral.info>.
- (2016). Obtenido de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/index.html>
- Gardey, J. P. (2014). *Definicion de compañerismo*. Obtenido de Definicion.de: <http://definicion.de/companerismo/>
- Gardey, J. P. (2014). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: definicion de satisfaccion laboral: <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Gomez, M. G. (2008). *Importancia del Liderazgo en las Organizaciones* . Mexico.
- Gonzalez, R. (6 de agosto de 2012). *Blog*. Obtenido de el ausentimo laboral: <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Gonzalez, R. (06 de Agosto de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de blogspot.com: ausentismo laboral: <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Hernandez, C. (2011). *carolinahernandezcoaching.es*. Obtenido de carolinahernandezcoaching.es: identidad organizacional: <http://www.carolinahernandezcoaching.es/identidad-organizacional/>
- Ibarra, M. G. (09 de 10 de 2012). Diagnostico del clima organizacional del departamento de educacion de la universidad de Guanajuato. Guanajuato, Mexico.
- Jiménez Lemus, W. (14 de Junio de 2011). *gestiopolis.com*. Obtenido de gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>
- Jimenez, A. C. (04 de Noviembre de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Manejo de conflictos, habilidad basica del directivo.: <http://www.gestiopolis.com/manejo-de-conflictos-habilidad-basica-del-directivo/>
- laboral, E. (2016). *estreslaboral.info* . Obtenido de estreslaboral.info .
- Nosnik, V. M. (1988). *Comunicacion Organizacional*. Mexico: Trillas.
- Orantes, C. (22 de Agosto de 2013). *Prezi*. Obtenido de Condiciones fisicas del trabajo: <https://prezi.com/6xmjxpfukpzl/condiciones-fisicas-del-trabajo-ventilacion-iluminacion-r/>
- Padua. (1987). Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales. *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales*. Mexico.

- Pérez, T. A. (2015). *Puleva*. Obtenido de Puleva: insatisfacción laboral : <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Puma, Y. (03 de Julio de 2012). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/yolandapuma/factores-fisicos-del-trabajo>
- Registro Oficial . (25 de Septiembre de 2012). *Edicion Especial N° 339*.
- Robbins, S. (2000). *Comportamiento organizacional, teoria y practica 7° edicion* . Mexico: Prentice Hall.
- Román, A. (11 de Diciembre de 2011). *medwave*. Obtenido de medwave: herramientas de gestion para organizaciones y empresas de salud: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5267>
- Sanchez, P. (2012). *Comunicacion y atencion al cliente*. Editex.
- Sanchez, Y. M. (2013). *Gerencie.com*. Obtenido de Gerencie.com: importancia del reconocimiento laboral en las empresas: <http://www.gerencie.com/importancia-del-reconocimiento-laboral-en-las-empresas.html>
- Valhondo, L. C. (07 de Junio de 2012). *in. SlideShare.net*. Obtenido de Motivacion Laboral: <http://es.slideshare.net/serviciodesecretariado/motivacin-laboral-13239947>
- Vargas, I. S. (2011). *Clima Laboral*. Mexico.
- Vazquez, G. C. (2010). *De la identidad organizacional a la comunicacion corporativa*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2010a/cpbv.htm>

11. ANEXOS

Anexo 1: Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Cuestionario No.
Fecha:
Sector:

Saludos Cordiales. Soy estudiante del Decimo Modulo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y estoy elaborando mi tesis sobre “**CLIMA ORGANIZACIONAL**”, por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle se me permita contestar las siguiente encuesta.

Identificación

Escriba el departamento en el que labora _____

Escriba la función que desempeña _____

Titulo _____

Edad _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

Factores del Clima Organizacional

Factores del ambiente físico

1. Según su criterio, ¿Cómo califica las condiciones del ambiente físico de su unidad de trabajo?

Condiciones	1 Inadecuada	2 Poco adecuada	3 Adecuada	4 Muy adecuada
Iluminación				
Ventilación				
Temperatura				
Espacio físico				
Instalaciones				
Nivel de ruidos				
Limpieza y mantenimiento				

2. Las herramientas, equipos e insumos que requiere en su departamento son procedentes para el cumplimiento de su trabajo.
Si () No ()

Factores de estructurales

3. Se le ha explicado el funcionamiento de la institución, quien tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
4. El número del personal que trabajan en el departamento que usted labora es correcta para la cantidad de trabajo que se realiza.
Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()
5. Usted que estilo de dirección considera que se maneja en su departamento
Estilo autocrático (su jefe impone las normas y sus criterios, sin consultar con sus subordinados) ()
Estilo paternalista (su jefe tiene una actitud protectora con los subordinados) ()
Estilo Laissez Faire (su jefe no interviene en las decisiones, no motiva, no da instrucciones de trabajo) ()
Estilo Democrático (su jefe mantiene un equilibrio entre autoridad y la libertad de los empleados) ()
Estilo Burocrático (la organización establece una estructura jerárquica, con normas) ()
Estilo Institucional (el directivo se adapta a la situación de trabajo, fomenta la participación y recompensa el trabajo realizado) ()

Factores del ambiente social

6. Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
7. Usted puede expresar su punto de vista para resolver conflictos entre compañeros de su departamento.
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Factores personales

8. Considera que su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades que se le asignen
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

9. Pone en práctica sus habilidades a través del puesto que desempeña
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
10. Usted siente que es capaz de resolver cualquier trabajo que se le asigne
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Factores propios del comportamiento organizacional

11. En términos generales, ¿Cómo considera que es la satisfacción laboral de los compañeros que con usted constituyen su grupo de trabajo?
Muy Satisfactorio ()
Satisfactorio ()
Poco satisfactorio ()
Nada satisfactorio ()
12. Cuando se le asigna un trabajo en su departamento bajo presión, ¿usted se estresa fácilmente?
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
13. ¿Con que frecuencia se ausentado a su puesto de trabajo?
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Dimensiones

Liderazgo

14. Cuando usted tiene que elaborar un trabajo difícil cuenta con la ayuda de su jefe inmediato
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
15. Los jefes de esta organización promueven las buenas relaciones humanas entre el personal
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
16. Considera que su jefe es autoritario
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
17. Considera a su jefe participativo
Siempre ()
Casi siempre ()

- A veces ()
- Nunca ()

Recompensa

- 18. En el HIAL existe preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()
- 19. Si usted hace su trabajo bien, tiene un reconocimiento por parte de sus superiores.
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()

Identidad

- 20. En la organización la mayoría del personal están preocupados por sus propios intereses.
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()
- 21. A usted le interesa que esta institución sea la mejor
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()
- 22. Está satisfecho de pertenecer en esta institución
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()

Motivación

- 23. Sus jefes muestran interés por el trabajo que usted realiza.
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()
- 24. Usted se esfuerza mucho por desarrollar eficientemente su trabajo
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()
 - Nunca ()

Comunicación

- 25. En la organización los mantienen informados sobre temas que deberían saber
 - Siempre ()
 - Casi siempre ()
 - A veces ()

- Nunca ()
26. Todo lo que usted tiene que hacer está claro, porque se los ha informado bien y oportunamente
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
27. Existe una buena comunicación entre su jefe y usted.
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
28. Existe una buena comunicación entre los diferentes departamentos y unidades que trabajan en la institución
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

Apoyo

29. En su departamento se trabaja en equipo
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
30. Si usted comete un error al realizar un trabajo su jefe es comprensivo
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
31. ¿Usted contribuye a generar un buen Clima Organizacional en su departamento, como a toda la organización? ¿Argumente su respuesta?

Anexo 2: Formato de entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
Carrera de Administración Pública

Saludos Cordiales. Mi nombre es Mary León, estudiante del Décimo Módulo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, estoy realizando una investigación sobre el "Clima Organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja", por ello me permito dirigirme a usted para solicitarle se permita contestar la presente entrevista.

1. ¿Usted cree que las condiciones físicas (Iluminación, Ventilación, instalaciones, Espacio Físico, etc.), del HIAL son adecuadas para el personal?
2. Las herramientas, insumos y equipos de cada departamento son adecuados para el uso del personal.
3. ¿Usted cree que hay compañerismo entre todo el personal?
4. ¿Las autoridades del HIAL promueven las relaciones interpersonales?
5. ¿Usted cree que el personal contribuye a generar un buen clima organizacional?

Anexo 3: Fotos del Hospital Isidro Ayora de Loja

Ilustración 1: HIAL



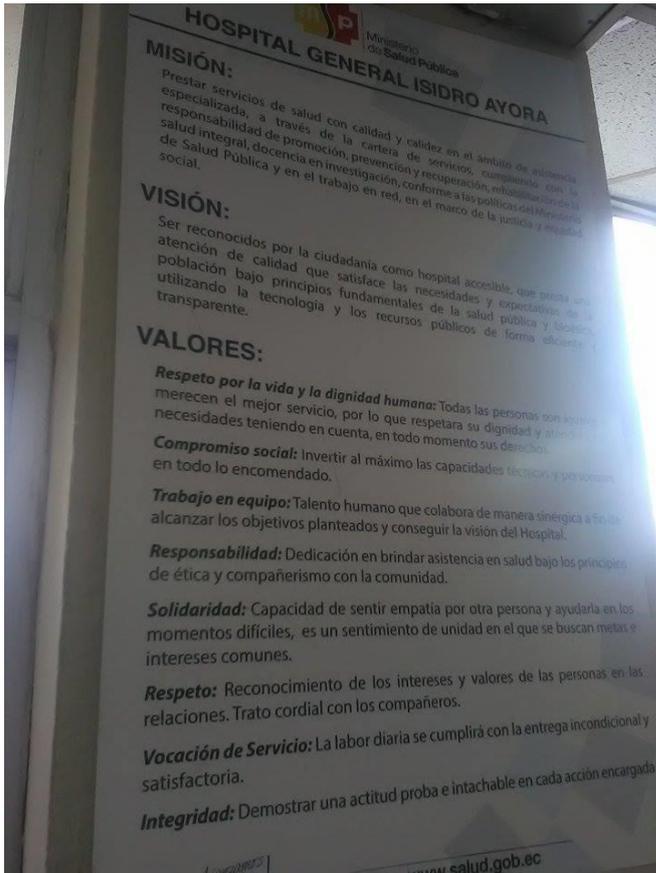
Autor: Mary León

Ilustración 2



Autor: Mary León

Ilustración 3



Autora: Mary Leon

Anexo 4: Tablas de Excel de Encuestas

Pregunta

Escriba el departamento en que labora

Tabla 4

Departamento

Detalle	Porcentaje	Frecuencia
Farmacia	4,13	10
Laboratorio	10,33	25
Salud mental	3,31	8
Pediatría	8,68	21
Neonatología	8,68	21
Medicina Interna	8,26	20
Unidad de Quemados	4,55	11
Medicina general	8,68	21
Ginecología	9,92	24
Odontología	2,48	6
Transporte	5,37	13
Mantenimiento	7,85	19
Alimentación	6,20	15
Trabajo social	3,31	8
Administrativo- financiero	4,13	10
Talento Humano	1,65	4
Compras publicas	2,07	5
Contabilidad	0,41	1
Total	100	242

Fuente: Encuestas al HIAL

Autor: Mary Leon

Pregunta 4

El número del personal que trabajan en el departamento que usted labora es correcto para la cantidad de trabajo que se realiza

Tabla 5

Número de personal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	12
De acuerdo	108	45
Ni de acuerdo ni desacuerdo	54	22
En desacuerdo	46	19
Totalmente en desacuerdo	4	2
total	242	100

Fuente: Encuestas al HIAL

Autor: Mary Leon

Pregunta 9

Pone en práctica sus habilidades a través del puesto que desempeña

Tabla 6

Habilidades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	189	78
Casi Siempre	48	20
A veces	5	2
Nunca	0	0
Total	242	100

Fuente: Encuestas al HIAL

Autor: Mary Leon

Pregunta 17

Considera que su jefe es participativo

Tabla 7

Jefe Participativo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	52	21
Casi Siempre	78	32
A veces	82	34
Nunca	30	12
Total	242	100

Fuente: Encuestas al HIAL

Autor: Mary Leon

Anexo 5: Ante proyecto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL
DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA,
PERIODO 2015”**

PROYECTO DE TESIS PREVIO A OPTAR
EL TITULO DE INGENIERA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: León Loja Mary Carmen.

LOJA-ECUADOR

2016

1. TITULO

“CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA, PERIODO 2015”

2. PROBLEMÁTICA

La dinámica organizacional es provechosa para las organizaciones porque incide en el modo de administrar, estableciendo ambientes de trabajo que motiven al rendimiento y productividad del personal que labora. Ya que a través de la satisfacción de los empleados se mejora la calidad del desempeño de cada uno de ellos y así lograr un mejor aspecto. (Karen Ramos, 2013)

En algunas organizaciones aún se emplea métodos rígidos para llevar a cabo la producción de servicios, dando a sus empleados sobre carga de trabajo sin valorar la sensibilidad y emociones que tiene cada individuo forjando el temor en ellos, así se va evidenciando un clima organizacional tenso.

Es por eso que el clima organizacional estudia elementos vinculados con el estado de ánimo y cómo influye este en la conducta y el desempeño del empleado. Al hablar de conducta es como el individuo forja sus actitudes, interacciones y habilidades con la sociedad.

El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales que afecten a dicho trabajo. (Vargas, Clima Laboral, 2010).

La mayor parte de estudios sobre clima organizacional se orientan a relacionarlo con el rendimiento laboral, motivación, estilo, satisfacción, etc. Ya que el clima organizacional es

de vital importancia para tener una buena gestión del Talento Humano que afecta la eficiencia de toda organización.

Cuando no se desarrolla el clima organizacional en términos de comunicación, liderazgo y métodos de reconocimiento en el personal esto se refleja en el ausentismo, atrasos, conflictos entre empleados, etc. Provocando un desempeño laboral bajo. Es por eso que hay que propiciar un clima organizacional agradable.

Es importante enfocar el estudio del clima organizacional en el Hospital Isidro Ayora de Loja, creado para dar atención prioritaria a la región sur del Ecuador, brindando servicios de salud de toda índole, tanto externa como interna. Además es una estancia donde el pre-profesional afianza sus conocimientos teóricos por medio de la aplicación práctica.

El Hospital Isidro Ayora se constituye en un referente en la región sur del país en el ámbito de la salud, brinda atención oportuna a pacientes de las provincias de Loja, Zamora la parte alta de El Oro y el norte del Perú, por lo tanto su atención debe ser de calidad, existir un adecuado clima organizacional en cada una de sus áreas para que el personal trabaje en un ambiente cómodo, tranquilo, agradable y ese ambiente se refleje a cada instante en quienes por razones de salud y falta de recursos económicos, acuden en búsqueda de aliviar sus dolores y escasa atención que otorgan otros centros hospitalarios.

Con las observaciones realizadas en el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, he visto que no existe un clima organizacional saludable, puesto que cada individuo le da sobre carga de trabajo provocándole estrés, además hay conflictos entre empleados por lo que se contradicen al momento de dar atención al paciente provocando en la paciente inconformidad.

Además de cumplir con las características anteriores, un buen clima organizacional permite apoyar la gestión administrativa, proporcionando información relevante que facilite la planificación estratégica en el desarrollo organizacional y Talento Humano.

Es por eso que surge la necesidad de determinar el estudio del clima Organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja, para conocer el entorno laboral en el cual están inmersos y como desempeñan sus funciones el personal.

Esta investigación se conducirá a través del planteamiento de las siguientes preguntas de investigación:

1. En el Hospital Isidro Ayora de Loja se han realizado actividades motivacionales que conduzcan a propiciar un buen clima organizacional en procurar de mejorar los servicios.
2. Los directivos del hospital han organizado las actividades de tal manera que las personas puedan cumplirlas sin entrar en conflictos.
3. El personal que labora en el hospital contribuye con su participación a generar un clima organizacional adecuado.

3. JUSTIFICACION

En la actualidad hay cambios por el dinamismo y la competitividad, es aquí donde las organizaciones deben desempeñar un rol significativo e importante, la gerencia debe estar atenta y hacer seguimiento al comportamiento organizacional de la organización para dar una buena atención al usuario. Se debe buscar un mejoramiento continuo en el ambiente de su organización para alcanzar un aumento del rendimiento, optimizar la calidad, identificación y desarrollo del personal de la organización.

El adecuado clima organizacional debe manejarse como una estrategia, al considerarse el mismo como una alternativa influyente en el saber qué hacer con el personal de la organización, el comportamiento y la manera de trabajar e integrarse en sus labores para así el desarrollo organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja.

La presente investigación se encuentra ajustada a las líneas de investigación que propone la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, además, tiene una justificación:

Académica

Desde el punto académico es una investigación viable ya que la Universidad Nacional de Loja plantea formar profesionales capacitados para enfrentar problemas que afecten a la sociedad y así dar soluciones cumpliendo con la misión de la universidad.

Teórica

A través de los conocimientos teóricos adquiridos en las aulas, textos e internet permitan ampliar el conocimiento sobre el tema “clima organizacional y su incidencia en las organizaciones” y con ello presentar un trabajo de investigación que contribuya a mejorar el clima organizacional para el personal del Hospital Isidro ayora de la ciudad de Loja.

Social y económico

El clima organizacional en el ámbito social hace que el trabajo sea satisfactorio para cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar deseable del profesional sino que también en términos de lograr una mayor productividad y calidad. En el ámbito económico el clima organizacional hace que se genere un trabajo de calidad en donde se generen recursos por un buen trato dentro de la organización.

4. OBJETIVOS

4.1.OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el clima organizacional en el Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Examinar los factores del clima organizacional e identificar las principales variables que lo componen dentro del Hospital Isidro Ayora de Loja.
- ✓ Identificar las principales dimensiones que determinan el clima Organizacional del Hospital Isidro Ayora de Loja.
- ✓ Determinar si el personal del Hospital Isidro Ayora contribuye a generar un clima organizacional adecuado.

5. MARCO TEORICO

El Hospital Provincial General Isidro Ayora de Loja, es una entidad del sistema de servicios de salud, esta implementado para prestar atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento a la población de la Región sur del país, es además un centro de formación profesional de personal médico y de enfermería.

Esta Entidad de salud cuenta con 7 pisos distribuidos por servicios: Planta baja (comedor, lavandería, mantenimiento, bodega); Primer piso (farmacia, Unidad de Hemodiálisis, central telefónica, consulta externa, área de diagnóstico, emergencia, estadística, fisiatría, imprenta, biblioteca); segundo piso (Gineco obstetricia, centro obstétrico, neonatología, patología, área financiera- administrativa, talento humano, Área Jurídica); tercer piso (Centro quirúrgico, cirugía, unidad de quemados); cuarto piso (Pediatría, Clínica). Etc.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Hospital Provincial General Isidro Ayora está integrado por los siguientes:

Personal	Total
Médicos	153
Enfermeras	164
Auxiliares de enfermería	164
Trabajadoras sociales	8
Administrativo	72
Auxiliares de alimentación	9
Auxiliares de farmacia	3
Laboratoristas	9
Auxiliares odontólogos	2
Laboratoristas químicos	17
Bioquímicos farmacéuticos	8
Choferes	13
técnicos de mantenimiento	20
Odontólogos	4
TOTAL	646

5.1. ORGANIZACIÓN.-

Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y mínimo conflicto. Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto.

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.

Una organización solo existe cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse,
2. Están dispuestas actuar conjuntamente, y
3. Desean obtener un objetivo común.

Existen varias clases de necesidades que las organizaciones pueden ayudar a satisfacer: emocionales, espirituales, intelectuales, económicos. Etc. (Idalberto Chiavenato. (2001).

Administración de Recursos Humanos. Pág. 7. Colombia: Lyly Solano Arévalo.)

Organización como Sistema Social

Katz y Kahn (1977) desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo a través de la aplicación de la teoría de sistema y la teoría de las organizaciones, en el que sostiene que “toda organización puede ser vista como sistema abierto, el cual presenta las mismas características de un organismo biológico. Un sistema abierto existe y solamente puede existir, por el intercambio de materiales con su ambiente. Importa materiales del medio, los transforma por medio de procesos de conversión, consume productos de la conversión para su mantenimiento interno y exporta el resto. Directa o indirectamente, el intercambia sus resultados o “output” para obtener nuevos insumos o “intakes”, incluyendo

recursos adicionales para mantenerse. Esos procesos de importación-conversiones-exportaciones, constituyen el trabajo que la organización tiene que hacer para vivir.

Dado este modelo, la organización como sistema abierto presenta las siguientes características:

- ✓ La organización realiza procesos repetitivos de importación-conversión-exportación de insumos con su medio.
 - ✓ Genera entropía negativa para contrarrestar la desorganización, la desintegración.
 - ✓ Debe retroalimentarse para sobrevivir
 - ✓ Tiene a la diferenciación, es decir, a sustituir lo difuso por lo específico jerarquizado y altamente disímil.
 - ✓ Es homeostática, es decir, mantiene un equilibrio dinámico a través de la autorregulación.
 - ✓ Presenta límites y fronteras respecto de su campo de acción y de su medio ambiente.
 - ✓ Cumple el principio de equifinalidad, es decir, puede alcanzar por una variedad de caminos, el mismo estado final, partiendo de diferentes condiciones iniciales.
- (Redlich, 1996)

5.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes.

(Chiavenato, Administración de recursos humanos novena edición, 2011).

Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. (Caraveo, 2004).

El clima se describe como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser deducida de la manera como la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. (Chiavenato, Administración de recursos humanos novena edición , 2011).

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (Lopez).

Factores que determinan el Clima Organizacional

El estudio del Clima Organizacional se encuentra enfocado en la comprensión 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 los individuos tienen de ellas.

Las variables consideradas en el concepto de Clima organizacional son:

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

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

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

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

Factores propios del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc. (Pedraza, 2000)

Dimensiones del Clima Organizacional

• **Liderazgo.-** 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.

- **Dirección.-** Proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.
- **Estimulo de la excelencia.-** Pone énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Promueve y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional.
- **Estimulo del trabajo en equipo.-** Busca el logro de objetivos comunes. Conocer y compartir hacia donde se quiere llegar.
- **Solución de conflictos.-** Diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos.

• **Motivación.-** Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.

- **Realización personal.-** Se lleva a cabo dentro de un contexto ocupacional en el cual la persona aplica sus habilidades.
 - **Reconocimiento de la aportación.-** Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego.
 - **Responsabilidad.-** Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos.
 - **Adecuación de las condiciones de trabajo.-** Las condiciones ambientales, físicas y psicosociales, en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma del trabajo.
- **Reciprocidad.-** Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la organización.
 - **Aplicación del trabajo.-** Las personas deben sentir la necesidad de responder, en forma adecuada y favorable, por el desarrollo del medio que los rodea, mediante su trabajo.
 - **Cuidado del patrimonio institucional.-** Cuidado que los funcionarios exhiben de los bienes o las cosas materiales de la institución, además del fortalecimiento y defensa del prestigio y valores de la imagen institucional.
 - **Retribución.-** La organización tiene que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social.
 - **Equidad.-** Acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios.

• **Participación.-** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.

- **Compromiso por la productividad.-** Se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, realiza con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, mediante el cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos. Para lograr que exista un compromiso con la productividad, es necesario que se establezcan ciertas condiciones:

- ✓ Parámetro de referencia de la productividad
- ✓ Parámetro de referencia del rendimiento
- ✓ Aceptación de metas comunes
- ✓ Responsabilidad común
- ✓ Intercambio de evaluaciones sobre el rendimiento

- **Compatibilidad de intereses.-** Integrar diversidad de componentes en una sola dirección y cumplir objetivos institucionales. Existen retos para lograr la participación organizada:

- ✓ Competencia para obtener recursos limitados
- ✓ Distribución del poder
- ✓ Tendencias a la autonomía o Intercambio de información.- La existencia del flujo de información, entre los grupos, es fundamental para el desarrollo de metas comunes.

- **Involucramiento en el cambio.-** Los organismos se encuentran en constante movimiento y el hombre no puede quedarse atrás, por lo que debe adoptar una postura y una actitud que se comprometa al cambio, lo oriente y promueva, para un buen desarrollo de la organización. (Marín J).

Importancia del Clima Organizacional

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa.

Por otra parte el reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección, etc. para modificar las actitudes y conductas de los miembros; también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen. (Psicología y empresa, 2010).

Dentro de avance y desarrollo de una organización se considera muy importante el estudio del clima laboral, el mismo que nos permitira obtener informacion sobre las politicas internas, el cumplimiento de metas u objetivos planificados de esta manera nos permitira

saber el nivel de satisfacción laboral y rendimiento positivo o negativo entre todos los colaboradores de la organización.

- Nivel de actitudes de los miembros ante las peticiones de la estructura, valoración sobre las políticas internas de la organización.
- Nivel de conflictos que influyen negativamente en el proceso del desempeño laboral.
- Desarrollo del sistema para planear nuevos retos y prever posibles dificultades.

Por consiguiente, “refleja los valores, actitudes y las creencias de los miembros un estudio de clima laboral tiene entre sus objetivos obtener información que nos proporcione una perspectiva clara del mundo interno de la organización. (Rocio Guil, 2001).

5.2.1. TEORIAS EN EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Teorías de la Administración

Teoría Clásica

Fayol resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual es parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas.

En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones:

- **Técnicas:** producción de bienes o servicios de la empresa.
- **Comerciales:** compra, venta e intercambio.
- **Financieras:** búsqueda y gerencia de capitales.
- **De seguridad:** protección de los bienes y de las personas.
- **Contables:** inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- **Administrativas:** integración de todas las funciones de la dirección.

Este enfoque aporta 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración:

- 1. División del trabajo:** especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.
- 2. Autoridad y responsabilidad:** derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia; la responsabilidad, dada por la autoridad, implica el rendir cuentas. Debe existir equilibrio entre ambas.
- 3. Disciplina:** obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- 4. Unidad de mando:** recibir órdenes de sólo un superior.
- 5. Unidad de dirección:** asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- 6. Subordinación de los intereses individuales a los generales:** por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.
- 7. Remuneración del personal:** debe haber satisfacción justa y garantizada retribución, para los empleados y para la organización.
- 8. Centralización:** concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.
- 9. Cadena escalar:** línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo.
- 10. Orden:** un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, refiriéndose a cosas y personas.
- 11. Equidad:** amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
- 12. Estabilidad del personal:** disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.
- 13. Iniciativa:** capacidad de visualizar un plan y su éxito.
- 14. Espíritu de equipo:** armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización. (G, 2007).

Teoría “X” y “Y” del Comportamiento Organizacional

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen.

Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo el ánimo a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores.

Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada. (Navarro, s.f.).

Teoría del Comportamiento Organizacional

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano.

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. (El comportamiento humano, 2008).

Teoría “Z”

La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido,

es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro.

Esto será de gran importancia para poder analizar la presente investigación, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la organización, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el CO.

Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción.

Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.

Motivacion Humana

En ese sentido, se desprenden la teoria de la motivacion de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento.

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas.

De esto, se puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.

Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas:

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Alineación y apatía (Chiavenato, introduccion a la teoria general de la administracion 7° edicion , 2007).

Teorías de la Jerarquía de las necesidades

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

- 1. Fisiológicas:** físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
- 2. Seguridad:** seguridad y protección del daño físico y emocional
- 3. Sociales:** afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

4. Estima: respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.

5. Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (Chiavenato, Administracion de recursos humanos novena edicion , 2011).

6. METODOS Y TECNICAS

6.1. Métodos

Científico

Permitirá elegir el curso correcto para poder realizar la investigación, partiendo de fundamentos científicos sobre el clima organizacional, para la comprensión del problema a investigar.

Descriptivo

Permitirá describir al personal ya sea de manera directa o indirecta, y conocer su entorno del clima organizacional en el avance del personal que labora dentro de la institución.

Analítico – Sintético

Este método ayudará a analizar y comprobar que el personal que se encuentra laborando en la institución ayude al cumplimiento de los objetivos. Así mismo este método ayudará a concluir con los resultados encontrados por la investigación y poder así plantear las conclusiones del trabajo de investigación y las respectivas recomendaciones.

Deductivo

Con este método se podrá investigar el presente tema en diversos documentos para proceder a recoger datos y de esa forma determinar lo que se ha escrito hasta el momento para tomarlo como base.

Población

La población con la que se va a trabajar es de 646 personas

Muestra

Numero	Personal	Total	Muestra
1	Médicos	153	37
2	Enfermeras	164	37
3	Auxiliares de enfermería	164	37
4	Trabajadoras sociales	8	8
5	Administrativo	72	37
6	Auxiliares de alimentación	9	9
7	Auxiliares de farmacia	3	3
8	Laboratoristas auxiliares	8	8
9	Auxiliares odontólogos	2	2
10	Laboratoristas químicos	17	17
11	Bioquímicos farmacéuticos	8	8
12	Choferes	13	13
13	técnicos de mantenimiento	20	20
14	Odontólogos	4	4
	TOTAL	645	241

Siendo una población amplia se hace necesario el cálculo de una muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + e^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{620.4184}{(0.0025)(644) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{620.4184}{2.5729}$$

$$n = 241$$

En donde:

Z= nivel de Confianza

P= probabilidad a favor

Q=probabilidad en contra

E=error de estimación

N=tamaño de la muestra

Obteniéndose como resultado 241 personas a ser encuestadas

6.2. TECNICAS

Entrevista

Esta técnica será aplicada tanto a representantes y directivos del Hospital Isidro Ayora.

Encuesta

Se aplicara al personal del Hospital Isidro Ayora la cual permitirá conocer si el personal trabaja en un clima organizacional bueno y su interés por ejercer su labor de la manera eficiente y de calidad y bajo qué entornos lo hacen, en el periodo 2015, mismo que permitirá conocer la realidad de las condiciones de vida laboral.

7. CRONOGRAMA

ORDEN	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentación y Aprobación del Proyecto de Tesis					X	X	X	X												
2	Correcciones del Proyecto									X	X										
3	Revisión de Literatura										X	X	X	X	X	X	X	X			
4	Materiales y Métodos										X	X									
5	Diseños de instrumentos de Investigación													X	X						
6	Aplicación de instrumentos de Investigación														X	X	X	X			
7	Resultados																	X	X		
8	Discusión, Conclusiones y Resultados																		X	X	
9	Concreción del informe de Tesis																		X	X	
10	Presentación del informe de Tesis																				X

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

8.1. PRESUPUESTO

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Obtención de materiales bibliográficos			100.00
Suministro de oficina			70.00
Copias e impresiones			80.00
Movilización			100.00
Impresión de informe final			120.00
Empastado			30.00
Total			500.00

8.2. FINANCIAMIENTO

El financiamiento del proyecto será en forma total cubierto por el investigador.

9. BIBLIOGRAFIA

- Caraveo, M. d. (2004). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *Ensayos de Administracion* , 1.
- Chiavenato, I. (2007). *introduccion a la teoria general de la administracion 7° edicion* . Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos novena edicion* . Mexico: Edamsa Impresiones S.A de C.V.
- El comportamiento humano. (01 de octubre de 2008). Obtenido de <http://www.mitecnologico.com/Main/ElComportamientoHumano>.
- G, C. (2007). *Teorias y modelos en salud publica primera edicion* . Colombia.
- Karen Ramos, H. G. (2013). *Estudio del clima organizacional y la satisfaccion laborl de los trabajadores que contribuyan al desarrollo de la empresa*.
- Lopez, Ñ. (s.f.). *Maestría en Consultoría Gerencial. Curso 2. Cultura organizacional*. La Habana.
- Marín J, M. A. (s.f.). *Teoría y técnica de desarrollo*. Guatemala: editorial OPS.
- Navarro, G. (s.f.). *las teorías X y Y*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2007c/340/las%20teorias%20x%20y%20y.htm>
- Pedraza, X. (2000). *Relacion entre el estudio de clima organizacional y la gestion de Recursos humanos en Almacenes Paris*. Valdivia: Tesis para optar al Titulo de Ingeniero Comercial.
- Psicologia y empresa. (28 de Diciembre de 2010). *Renovando empresas con talento humano* . Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/importancia-del-clima-organizacional.html>
- Redlich, J. y. (1996). Un estudio aplicado de Clima organizacional en el estamento no academico de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia. Valdivia.
- Rocio Guil, C. G. (2001). *Psicologia del trabajo para las relaciones laborales* . colombia: Nomos SA.
- Vargas, I. S. (2010). *Clima Laboral*. Mexico.

INDICE

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
1. TITULO	1
2. RESUMEN.....	2
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. REVISION DE LITERATURA	8
4.1. NORMATIVA LEGAL ACERCA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	8
4.2. ORGANIZACIÓN.....	9
4.2.1. <i>Hospital como organización.....</i>	<i>10</i>
4.3. HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL ISIDRO AYORA.....	10
4.3.1. <i>Organigrama por procesos del HIAL.....</i>	<i>13</i>
4.3.2. <i>Personal.....</i>	<i>14</i>
4.4. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
4.4.1. <i>Importancia</i>	<i>15</i>
4.4.2. <i>Factores del clima organizacional.....</i>	<i>16</i>
4.4.2.1. Factores del ambiente físico	16
4.4.2.2. Factores estructurales.....	18
4.4.2.3. Factores del ambiente social	20
4.4.2.4. Factores Personales.....	22
4.4.2.5. Factores propios del comportamiento organizacional	23
4.4.3. <i>Dimensiones del clima organizacional</i>	<i>24</i>
4.4.3.1. Liderazgo	24
4.4.3.2. Recompensa	25
4.4.3.3. Identidad	26
4.4.3.4. Motivación	26
4.4.3.5. Comunicación	27
4.4.3.6. Apoyo.....	28
4.4.4. <i>Causas del clima organizacional inadecuado.....</i>	<i>28</i>
4.4.5. <i>Consecuencias de la insatisfacción laboral</i>	<i>29</i>
4.5. ESCALA DE LIKERT	29
5. MATERIALES Y METODOS.....	31
5.1. MATERIALES	31
5.2. METODOS	31

5.3. TÉCNICAS	32
5.3.1. Encuesta	32
5.3.2. Observación directa	32
5.3.3. Entrevista.....	32
5.3.4. Muestra.....	33
6. RESULTADOS.....	35
7. DISCUSION	49
8. CONCLUSIONES	55
9. RECOMENDACIONES	56
10. BIBLIOGRAFIA	57
11. ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	14
<i>Tabla 2</i>	30
<i>Tabla 3</i>	34
<i>Tabla 4</i>	68
<i>Tabla 5</i>	68
<i>Tabla 6</i>	69
<i>Tabla 7</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Organigrama por procesos del HIAL</i>	13
<i>Figura 2: Factores del Clima Organizacional</i>	16
<i>Figura 3: Factores del ambiente físico</i>	16
<i>Figura 4: Factores estructurales</i>	18
<i>Figura 5: Competencias y tareas del departamento de personal (RRHH)</i>	19
<i>Figura 6: Estilo de dirección</i>	20
<i>Figura 7: Factores del ambiente social</i>	21
<i>Figura 8: Factores personales</i>	22
<i>Figura 9: Factores propios del comportamiento organizacional</i>	23
<i>Figura 10: Dimensiones del clima organizacional</i>	24
<i>Figura 11: Elementos de la comunicación</i>	27
<i>Figura 12: Edad y Sexo</i>	35
<i>Figura 13: Condiciones Físicas</i>	36
<i>Figura 14: Herramientas, equipos e insumos</i>	37
<i>Figura 15: Funcionamiento, autoridad y tareas</i>	38
<i>Figura 16: Estilo de dirección</i>	38
<i>Figura 17: Factores del ambiente social</i>	39
<i>Figura 18: Capacidad profesional</i>	40
<i>Figura 19: Estrés</i>	40
<i>Figura 20: Ausentismo</i>	41
<i>Figura 21: Ayuda de su jefe inmediato</i>	42
<i>Figura 22: Relaciones interpersonales</i>	42
<i>Figura 23: Recompensa</i>	43
<i>Figura 24: Identidad</i>	43
<i>Figura 25: Motivación</i>	44
<i>Figura 26: Información</i>	44
<i>Figura 27: Comunicación</i>	45
<i>Figura 28: Apoyo</i>	46
<i>Figura 29: Contribuye a generar un buen Clima organizacional</i>	47