

Determinación del Clima Organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco-turístico de Buenaventura en el periodo 2022

Jennyfer Herrera Herrera e Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos

Universidad del Valle Sede Pacífico

Notas del Autor

Jennyfer Herrera Herrera e Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos,

Programa de administración de empresas

Universidad del Valle Sede Pacífico

Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle

La correspondencia en relación a este estudio debe dirigirse a Universidad del Valle Sede Pacífico. Av. Simón Bolívar. Km 9, Valle del Cauca

Dirección electrónica: jennyfer.herrera@correounivalle.edu.co

sinisterra.ingrid@correounivalle.edu.co

Buenaventura-Valle del Cauca

Determinación del Clima Organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso Y Eco-turístico de Buenaventura en el periodo 2022

Jennyfer Herrera Herrera e Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos

Asesora: Patricia Perlaza

Docente universitaria del programa de Administración de empresas

Universidad del Valle Sede Pacífico

2022

Notas del Autor

Jennyfer Herrera Herrera e Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos,

Programa de administración de empresas

Universidad del Valle Sede Pacífico

Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle

La correspondencia en relación a este estudio debe dirigirse a Universidad del Valle Sede Pacífico. Av. Simón Bolívar. Km 9, Valle del Cauca

Buenaventura-Valle del Cauca

Dirección electrónica: jennyfer.herrera@correounivalle.edu.co

sinisterra.ingrid@correounivalle.edu.co

Agradecimientos

Agradecerle a Dios por brindarme las fuerzas para darle seguimiento a mi crecimiento profesional. Así mismo, agradezco a mis padres por apoyarme e impulsar mi crecimiento personal, a mi tutora Patricia Perlaza por su dedicación, tiempo y empeño para el cumplimiento de este trabajo de grado, por último, a la Universidad del Valle por todos los conocimientos y experiencias que me transmitieron todos estos años que estudie esta hermosa profesión.

Jennyfer Herrera Herrera.

Quiero darle gracias a Dios por permitir culminar esta etapa de mi vida satisfactoriamente, por darme sabiduría, paciencia y sobre todo por llenarme de fe. A mi madre porque sin ella nada de esto hubiese sido posible, gracias por sus palabras de aliento, amor y confianza. Asimismo, quiero agradecer a cada uno de los docentes que hicieron parte de mi formación, que de una u otra manera contribuyeron para el cumplimiento de este objetivo, especialmente a mi tutora de grado, por su entrega y dedicación para con nosotras. Gracias a la universidad del valle por abrirme las puertas y permitirme ser parte de la mejor para los mejores. por último, pero no menos importante, a mis familiares y amigos que con sus consejos me animaron a no desfallecer durante este proceso.

Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el clima organizacional del hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco-turístico de Buenaventura en el periodo 2022. Santana y Araujo (2010) argumentan que el Clima Organizacional da a conocer el estado psicológico de las empresas y, por ende, el diagnóstico tiene la finalidad de identificar aspectos informales y formales que generan actitudes o percepciones que afectan los niveles de motivación y eficiencia; es a partir de ello, que se plantean acciones específicas para modificar las conductas que no posibilitan la eficiencia y cumplimiento.

Por esta razón se pretende identificar los factores que influyen en el ambiente laboral de la organización objeto de estudio por medio de la implementación de un instrumento de medición y a partir de ello elaborar un plan de mejoramiento que contribuya a mitigar las falencias encontradas.

Es importante determinar el clima organizacional del hospital Luis Ablanque de la Plata siendo este un establecimiento de salud que tiene como finalidad la atención médica de las personas que viven en este puerto, esta organización es fundamental en la región, ya que no hay suficientes planteles que brinden este servicio, por lo que se cataloga como el más importante de la ciudad.

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención” (Gutiérrez González, 2005)

Palabras claves:

- Clima organizacional
- Estado psicológico
- Factores
- Instrumento de medición
- Motivación

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Caracterización de la empresa.....	12
1.1 Reseña histórica de la E.S.E. Hospital Luis Ablanque de la Plata	12
1.1.1 Hospital central Santa Helena	13
1.1.2 Hospital regional de Buenaventura	14
1.1.3 Hospital departamental de Buenaventura - ESE., de mediana complejidad	14
1.2 Misión	15
1.3 Visión	16
1.4 Objetivo general de la empresa	16
1.5 Propuesta de valor	16
1.6 Principios y valores	17
1.6.1 Valores	17
1.7 Estructura organizacional.....	18
1.8 Red de servicios	19
1.8.1 Sub Red 1	21
1.8.2 Sub Red 2	22
1.8.3 Sub Red 3	22
1.8.4 Sub Red 4	23
2. Identificación del problema	24
2.1 Tratamiento del problema	24
2.2 Formulación del problema	26

3. Objetivos	26
3.1 Objetivo general	26
3.2 Objetivos específicos	26
4. Justificación	27
5. Marcos de referencia	29
5.1 Marco contextual.....	29
5.2 Marco teórico	31
5.2.1 Teoría de la Administración Científica	32
5.2.2 Teoría del clima organizacional de Likert.	35
5.2.3 Teoría del clima organización de Litwin y Stringer.....	36
5.2.4 Modelo de las Relaciones Humanas	37
5.2.5 Teoría de la motivación.....	38
5.2.6 Instrumento de medición.....	41
5.3 Estado del arte	44
5.4 Marco conceptual	47
5.5 Marco legal	50
6. Aspectos metodológicos	51
6.1 Tipos de estudios.....	51
6.1.1 Estudios exploratorios.....	51
6.1.2 Estudios descriptivos.....	52
7. Método de investigación	53
8. Población y muestra	55

9. Proceso metodológicos	57
10. Instrumento metodológico	58
11. Aplicación de la encuesta.....	60
11.1 Encuesta del clima organizacional IMCOC	60
Encuesta:	61
13.2 Resultados obtenidos.....	64
12 recomendaciones y estrategias de mejoramiento.	88
Dimensión Objetivos:.....	88
Dimensión cooperación:.....	88
Dimensión liderazgo:	89
Dimensión de toma de decisiones:	89
Dimensión relaciones interpersonales:.....	90
Dimensión de la motivación:	90
Dimensión de control:	90
13 Plan de mejoramiento	91
14 conclusión.....	94
Bibliografía	96
ANEXOS	103
Encuesta:	103

TABLA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1 estado del arte.....	44
Tabla 2 marco legal.....	50
Tabla 3 muestra.....	56
Tabla 4 procesos metodológicos	57
Tabla 7 dimensión objetivos	64
Tabla 8 dimensión cooperación	66
Tabla 9 dimensión cooperación	67
Tabla 10 dimensión liderazgo	69
Tabla 11 dimensión liderazgo	70
Tabla 12 dimensión toma de decisiones.....	72
Tabla 13 dimensión de relaciones interpersonales	74
Tabla 14 dimensión de la motivación	76
Tabla 15 grafica de la dimensión de la motivación.....	77
Tabla 16 dimensión de control	78
Tabla 17 promedios por dimensión.....	82

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1.....	18
Ilustración 2 Red de servicios	19
Ilustración 3 Red de servicios	20
Ilustración 4 Sub red 1	21
Ilustración 5 Sub red 2	22
Ilustración 6 Sub red 3	23
Ilustración 7 Sub red 4	23
Ilustración 8 principios del taylorismo.....	33
Ilustración 10 Clima organizacional likert.....	35
Ilustración 11 pirámide de maslow	39
Ilustración 12 grafica dimensión objetivos	65
Ilustración 13 grafica dimensión cooperación	68
Ilustración 14 grafica dimensión liderazgo	71
Ilustración 15 grafica toma de decisiones	73
Ilustración 16 grafica de relaciones interpersonales	75
Ilustración 17 grafica dimensión de control.....	79
Ilustración 18 gráfica del diagnóstico del clima organizacional	87

Introducción

En la actualidad el talento humano tiene gran relevancia en las organizaciones, debido a que la productividad depende en gran medida de este grupo de personas. Por esta razón es indispensable que la empresa conozca cómo es su clima organizacional, ya que permite identificar y analizar las variables que influyen en este, así mismo las percepciones de cada uno de sus trabajadores.

“El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización” (Ibarra Velazquez & Garcia Ramirez, 2012)

Por esta razón es importante determinar el clima organizacional del hospital Luis Ablanque de la Plata siendo este un establecimiento de salud ubicado en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura, que tiene como finalidad la atención médica de las personas que viven en este puerto, esta organización es fundamental en la región, ya que no hay suficientes planteles que brinden este servicio, por lo que se cataloga como el más importante de la ciudad.

Al interior de esta investigación, se encontrarán unos capítulos que contienen el planteamiento del problema, los objetivos que definen la finalidad del trabajo, marcos de referencia, aspectos

metodológicos, método de investigación, cronograma, presupuesto y por último la justificación del presente trabajo.

1. Caracterización de la empresa

1.1 Reseña histórica de la E.S.E. Hospital Luis Ablanque de la Plata

La Empresa Social del Estado; Hospital Luis Ablanque de la Plata de Buenaventura, fue creada por el Honorable Concejo Municipal, mediante el acuerdo 015 del 14 de septiembre de 1993, en cumplimiento de la Ley 100 de 1993. Es una entidad pública descentralizada del orden Municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, abriendo sus puertas al público el 22 de diciembre de 2003, para prestar servicios de baja complejidad. (Nuñez, 2020)

Es importante señalar que para el año 2017, el Hospital estaba al borde de su liquidación como consecuencia de sus graves problemas financieros, lo cual generó que fuera incluido en el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero – PSFF dado que fue declarado por el Ministerio de la Salud y Protección Social como una entidad en alto riesgo financiero. (Nuñez, 2020)

Para el 16 de mayo de 2017 Buenaventura se declara en paro cívico, se llega a grandes acuerdos el 06 de junio de 2020 entre los representantes del gobierno y los Representantes del Distrito enmarcados como “COMITÉ DEL PARO CIVICO”, permitiendo lograr la apertura de servicios de Mediana Complejidad en el Hospital Luis Ablanque de la Plata – ESE., pasando a ser una entidad de que además de prestar servicios de baja complejidad, habilita y presta

servicios de Mediana Complejidad y algunas actividades de alta complejidad e igualmente la oportunidad de seguir prestando su servicio a la Comunidad. (Nuñez, 2020)

1.1.1 Hospital central Santa Helena

En Román (2012). “Plan De Competitividad Para El Hospital Departamental de Buenaventura período 2012-2017, la autora expone el surgimiento de la primera casa de salud, la cual se materializa con la llegada de la religiosa Sor Enriqueta Vásquez Cobo, quien llegó a Buenaventura y dirigió la casa de salud, Hospital del Pacífico, siendo la principal gestora a la creación del primer Hospital en Buenaventura”. (Nuñez, 2020)

La Vicentina Sor Helena Mosquera, hermana del general Thomas Cipriano De Mosquera, presidente de Colombia, llega a Buenaventura y unidas al general Vásquez Cobo, convence a Sor Enriqueta para que se trasladen de Bogotá a Buenaventura, siendo ellas quienes gestan la fundación del primer Hospital de Buenaventura; Hospital Central “Santa Helena”. (Nuñez, 2020)

El Hospital es inaugurado con el nombre de “Hospital Central “Santa Helena” en homenaje y agradecimiento a la religiosa Sor Helena Mosquera, siendo ella, la primera persona que fungió como jefe de la institución. Posteriormente se nombra el primer director de apellido Uricocha; este logró la asistencia de las mujeres, organizó el pabellón para alojar religiosas, al final de uno de los pasillos estaba ubicada la cocina, lavandería y una pequeña sala comedor para los médicos, enfermeras y religiosas. (Nuñez, 2020)

Por iniciativa de la religiosa Sor Enriqueta se construye la sala de maternidad, pediatría y sala general. En 1980 se decide la liquidación del “Hospital Central “Santa Helena”. (Nuñez, 2020)

1.1.2 Hospital regional de Buenaventura

Creado en 1976 y puesto en funcionamiento el 1 de enero de 1979. Ubicado en la avenida Simón Bolívar a la altura del barrio El Jorge, este Hospital fue creado por ordenanza No. 11 de 1 de diciembre 1976 de la Asamblea Departamental del Valle del Cauca. Sus empleados son funcionarios públicos es construido por el deterioro en que se encontraba el anterior. (Hospital Central Santa Helena). (Nuñez, 2020)

El Hospital Regional de Buenaventura, ubicado en un sitio estratégico y equidistante, inicia sus labores de acuerdo a la Resolución No. 011784 del 29 de diciembre de 1978. Entidad adscrita al Sistema Nacional de Salud. Esta entidad prestaba servicios de baja y mediana complejidad básica. (Nuñez, 2020)

1.1.3 Hospital departamental de Buenaventura - ESE., de mediana complejidad

Hospital de Mediana complejidad, creado mediante decreto departamental No 1808 del 7 de noviembre de 1994, expedido por el Gobierno Nacional lo declara Empresa Social del Estado E.S.E., el cual inicia el 01 de septiembre de 1979, con 32 años de existencia en esta ciudad. (Nuñez, 2020)

De conformidad con lo dispuesto en la ordenanza No. 12, proferida por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, el día 12 de Diciembre de 1966 y especialmente por el Decreto 1808 de 1995, El Hospital Departamental de Buenaventura Empresa Social del Estado, era una entidad pública de categoría especial, descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículos 194,195 y 197 de la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscrita a la Secretaría de Salud del Valle del Cauca. Éste prestó servicios de Mediana Complejidad: Urgencias, consulta externa; traumatología, medicina interna, cirugía

general, ginecología, pediatría, urología, anestesiología, psicología, terapia respiratoria, nutricionista, servicios de internación; medicina interna, media pensión, quirúrgicas, ginecología, obstetricia, pediatría y neonatos, servicios de cirugía general y especializada; cirugía pediátrica, cirugía ginecológica, cirugía ortopédica, cirugía urológica y servicios de apoyo diagnóstico; laboratorio clínico, imagenología, apoyo terapéutico (terapia respiratoria, consulta externa, hospitalización y urgencias) y fisioterapia. (Nuñez, 2020)

Esta entidad se liquidó mediante la Ordenanza No. 381 de fecha 30 de octubre de 2013, por medio de la cual autorizó en su artículo tercero al Gobernador del Departamento del Valle del Cauca; Dr. Weimar Delgado, para realizar la implementación y organización de la Red de Prestación de Servicios de Salud, para desarrollar soluciones a la situación financiera, administrativa y operativa que presentan las Empresas Sociales del Estado - E.S.E., así como realizar acuerdos de reestructuración o de pasivos, reestructuración administrativa, fusión, supresión o liquidación de estas empresas de servicios de salud del orden departamental. (Nuñez, 2020)

El presente trabajo de investigación se realizará en un establecimiento de carácter público, Hospital Luis Ablanque de la Plata, ubicado en la zona insular de Buenaventura (Valle del Cauca, Colombia), específicamente en la Calle 5ta #18-24. (Nuñez, 2020)

1.2 Misión

Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad, que brinda atención humanizada y segura, con perspectiva de trabajo en red, atención integral y desarrollo de la alta complejidad, apoyada por un talento humano competente, con compromiso social, para lograr la satisfacción de las necesidades en salud de nuestros pacientes y sus familias (Nuñez, 2020)

1.3 Visión

En el año 2024, el Hospital Luis Ablanque de la Plata como Empresa Social del Estado, será reconocida por la capacidad de sostenibilidad económica, compromiso social, calidad, mejoramiento continuo y enfoque de todos sus procesos, logrando el reconocimiento de nuestros pacientes, proveedores, partes interesadas y comunidad en general (Nuñez, 2020)

1.4 Objetivo general de la empresa

Alcanzar la sostenibilidad financiera garantizando una adecuada prestación de servicios de salud de manera oportuna, segura y continua al individuo, su familia y a la comunidad, promoviendo la mejora continua del talento humano, la renovación tecnológica y el mejoramiento de la infraestructura física, con el propósito de cumplir nuestra misión institucional. (Nuñez, 2020)

1.5 Propuesta de valor

Ser una Red de Salud que brinda una atención integral en salud, con un cabal cumplimiento de las Rutas Integrales de Atención RIAS, en los tres tramos exigidos por la Ley como son: 1) Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida de carácter individual y colectivo, 2) Rutas integrales de atención para grupos de riesgo, intervenciones individuales y colectivas y 3) Rutas integrales de atención específica para eventos, intervenciones individuales y colectivas. (Nuñez, 2020)

1.6 Principios y valores

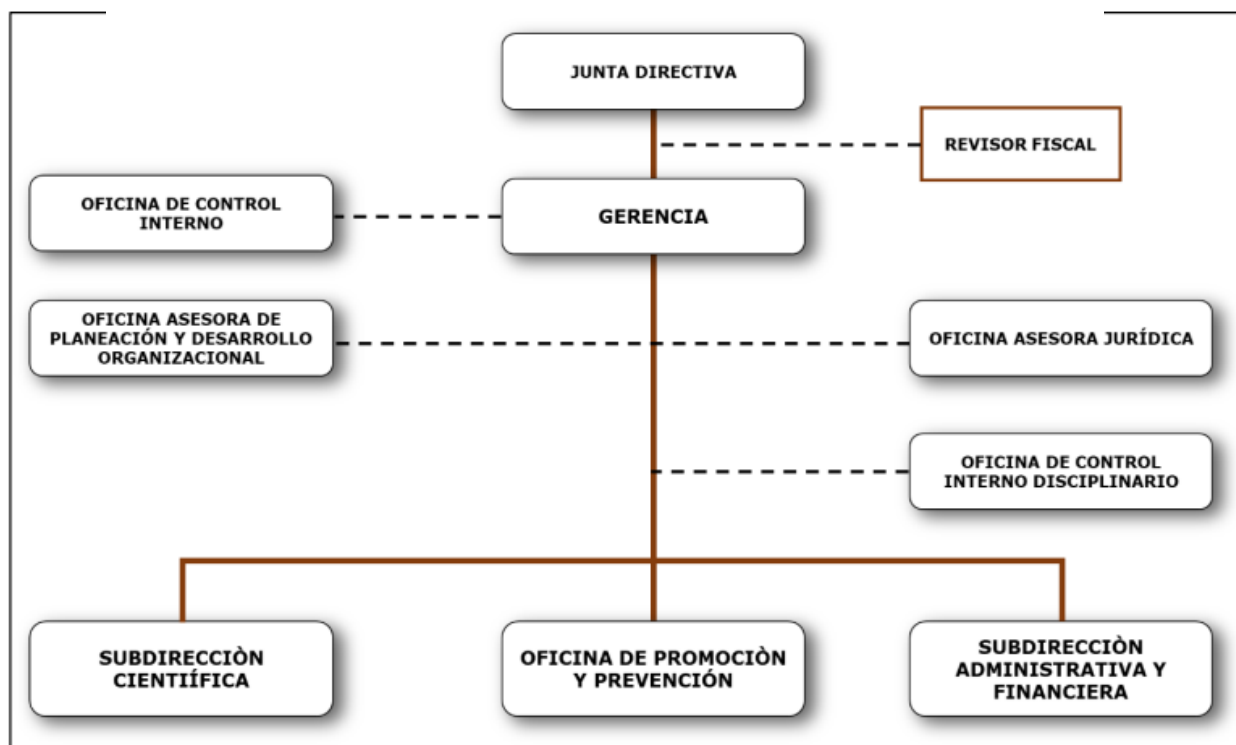
- Respeto a la Dignidad Humana
- Pertenencia
- Universalidad
- Integridad
- Eficiencia
- Eficacia
- Solidaridad
- Calidad
- Calidez
- Equidad

1.6.1 Valores

- Responsabilidad
- Transparencia
- Justicia
- Compromiso
- Honestidad
- Respeto
- Pertenencia
- Integridad al actuar

1.7 Estructura organizacional

ILUSTRACIÓN 1



Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

1.8 Red de servicios

La Red de Servicios de Salud de la E.S.E Hospital Luis Ablanque de la Plata, está conformada por una (1) sede hospitalaria, cuatro (4) subredes que tendrán a su interior un centro de salud de referencia y puestos de salud, distribuidos así: treinta y uno (31) en área rural y diez (10) en área urbana, para el cubrimiento de la totalidad de la población con servicios cercanos a su lugar de residencia, trabajo o estudio. (Nuñez, 2020)

La red consta de tres niveles de complejidad con ocho (8) tipos de prestadores, cuatro (4) de la baja complejidad, uno (1) de la media y uno (1) de alta complejidad, tipología que se presenta en la siguiente tabla: (Nuñez, 2020)

ILUSTRACIÓN 2 RED DE SERVICIOS

GRADO DE COMPLEJIDAD	TIPO	HORARIO DE ATENCIÓN	SERVICIOS HABILITADOS	ACTIVIDADES	EQUIPO DE TRABAJO
Baja complejidad	T · AR	Programado rotarlo según necesidades la población	Microscopia Promoción y prevención Atención extramural Consulta médica Consulta odontológica	Puesto de salud rural con permanencia de auxiliar de Salud pública, atención extramural, promoción de salud y valoración de riesgo. Atención mural equipo multidisciplinario	Equipo Multidisciplinario: Auxiliar Salud Pública, auxiliar de enfermería, higienista oral, odontólogo, enfermera médico, trabajadora social
	1 - A U	8 horas	Promoción y prevención Atención extramural Consulta médica Consulta odontológica Toma de muestras	Puesto de salud urbano con permanencia de auxiliar de Salud pública, atención extramural, promoción de salud y valoración de riesgo. Atención mural equipo multidisciplinario, toma de muestras y transporte básico a centro de salud	Equipo Multidisciplinario: Auxiliar Salud Pública, auxiliar de enfermería, higienista oral, odontólogo, enfermera médico, trabajadora social / psicóloga
	1 - B	24 horas	Promoción y prevención Atención extramural Consulta médica Consulta odontológica Toma de muestras	Centro de salud urbano con permanencia de auxiliar de Salud pública, promoción de salud y valoración de riesgo. Consulta médica, odontológica, atención de enfermería, toma de muestras y transporte básico.	Equipo Multidisciplinario: Auxiliar Salud Pública, auxiliar de enfermería, higienista oral, odontólogo, enfermera médico, trabajadora social, psicóloga.

	1 - E	24 horas	Promoción y prevención Atención extramural Consulta médica Consulta odontológica Consulta prioritaria Urgencias Observación de parto normal, imágenes diagnósticas Laboratorio Clínico Terapia física y respiratoria	Hospital Baja complejidad 24 horas, promoción y prevención, consulta médica, odontológica. Atención de enfermería Consulta prioritaria, urgencias. observación, atención de parto normal, hospitalización baja complejidad, Laboratorio Clínico e imágenes diagnósticas, terapia física y respiratoria, transporte básico, Referencia a mediana complejidad	Equipo Multidisciplinario: Auxiliar Salud Pública. Auxiliar de enfermería, higienista oral, odontólogo, enfermera médico, trabajadora social psicóloga Bacterióloga, auxiliar de laboratorio y técnico en imágenes, terapeuta.
Mediana Complejidad		24 horas	Especialidades básicas Hospitalarias. Más Ortopedia. Urgencia Laboratorio Clínico: Radiología Ecografías y terapia física. Cirugías. Otras especialidades ambulatorias como: Oftalmología la, Neumología, Psiquiatría. Otorrino Urología, Dermatología	<i>Hospital mediana complejidad, adicional a lo ofertado en mediana complejidad tipo A:</i> Actividades de atención en especialidades básicas, Pediatria Cirugía general, Medicina interna Ginecoobstetricia Con disponibilidad 24 horas en internación y valoración de urgencias, además servicios de consulta externa por especialista y laboratorio clínico de mayor complejidad. Laboratorio mediana complejidad. Cirugía ambulatoria.	Equipo Multidisciplinario: Auxiliar de enfermería, Enfermera Médico Trabajadora social Psicóloga Bacterióloga, Auxiliar de laboratorio Técnico en imágenes, Terapeuta, Internista, Ginecólogo, Pediatra Cirujano. Anestesiólogo, Ortopedista, Urólogo, Psiquiatra, Dermatólogo Oftalmólogo, Otorrino.
Alta Complejidad		24 horas	Adicional a Tipología mediana se complementará Unidades de cuidado intermedio e intensivo Unidad renal, Unidad oncológica, Consulta ambulatoria, Urgencias, Cirugía e internación en subespecialidades.	Adicionalmente prestara servicios de alta complejidad como cuidados intensivos intermedio y servicios complementarios. Ayudas diagnosticas de alta complejidad	El anterior más Neurólogo Cirujano especialista Cirugía plástica y reconstructiva. Neumólogo, e intensivista

Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

A continuación, se esquematiza la oferta física en sedes de prestación de servicios con que cuenta la ESE, especificando tipología y año de habilitación, distribuida por urbana y rural.

(Nuñez, 2020)

El casco urbano cuenta con el Hospital Distrital Luis Ablanque de la Plata, que funcionará como ESE de la mediana/alta complejidad en el edificio entregado en comodato por el Distrito, donde funcionaba el Hospital Departamental liquidado. (Nuñez, 2020)

La oferta de baja complejidad estará organizada en 4 subredes. Cada una tiene centro de salud y una serie de puestos de salud con los que se complementarán servicios de la baja complejidad. (Nuñez, 2020)

1.8.1 Sub Red 1

Se atiende la población objetivo-ubicada en las comunas 1, 2,3, 4 y 5, con una población usuaria de 66.008 personas aseguradas al régimen subsidiado, y pobres no aseguradas, calculadas en año 2020, para ello cuenta con la siguiente infraestructura: (Nuñez, 2020)

Centro de Salud, El Jorge, un (1) Puesto de Salud en la comuna 1 un (1) Puesto de Salud en la Comuna 5. El Hospital Distrital queda ubicado en la comuna 4, que hace parte de esta Sub Red. (Nuñez, 2020)

ILUSTRACIÓN 4 SUB RED 1

Comuna	Sede	Tipología	Población Total 2019	Población Asegurada (subsidiado y PPNA)
1	Puesto de Salud Comuna 1	1 – AU	18.287	10.972
2	Centro de Salud El Jorge	1 - 8	17.556	10.534
3			18.250	10.950
4	Hospital Distrital Luis Ablanque de la Plata	3 - A	17.153	10.292
5	Puesto de Salud Comuna 5	1 - AU	38.768	23.261
Total			110.014	66.008

Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

1.8.2 Sub Red 2

Esta subred atiende la población objetivo ubicado en las comunas 6, 7, y 8 con una población usuaria de 73.733 personas aseguradas al régimen subsidiado, y pobres no aseguradas calculadas en año 2020, para ello contará con la siguiente infraestructura: (Nuñez, 2020)

Centro de salud Bellavista (estructura física de Hospital Luis Ablanque de la Plata), puestos de salud Juan XXIII, El Modelo y el Jardín. Los 4 requieren adecuaciones y equipamiento en los siguientes 4 años. (Nuñez, 2020)

ILUSTRACIÓN 5 SUB RED 2

Comuna	Sede	Tipología	Población Total 2015	Población Asegurada (subsidiado y PPNA)
6	Puesto de Salud El Jardín	1 – AU	28.527	17.116
7	Puesto de Salud Juan XXIII	1 – AU	46.083	27.650
7	Puesto de Salud Modelo			
8	Centro de Salud Bellavista	1 – C	48.278	28.967
Total			122.888	73.733

Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

1.8.3 Sub Red 3

Esta subred atiende la población objetivo ubicado en las comunas 9, 10 y 11 con una población usuaria de 67.808 personas aseguradas al régimen subsidiado, y pobres no aseguradas calculadas en año 2020, para ello contará con la siguiente infraestructura: (Nuñez, 2020)

Centro de Salud Independencia, puesto de salud Independencia, Puesto de Salud Colón, Puesto de salud comuna 9. (Nuñez, 2020)

ILUSTRACIÓN 6 SUB RED 3

Comuna	Sede	Tipología	Población Total 2015	Población Asegurada (subsidiado y PPNA)
9	Puesto de Salud Comuna 9	1 - AU	26.333	15.800
10	Centro de Salud La Independencia	1 - B	38.402	23.041
10	Puesto de Salud La Independencia	1 - AU		
11	Puesto de Salud Comuna 9	1 - AU	48.278	28.967
	Total		113.013	67.808

Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

1.8.4 Sub Red 4

Está subred atenderá la población objetivo ubicado en la comuna 12, la de más rápido crecimiento, e incremento poblacional, donde además se construye la ciudadela de interés social San Antonio, donde el Distrito, acorde a sus compromisos con la Nación debe construir un puesto de salud, y será el centro de recepción de las remisiones de 19 corregimientos del área rural, con una población usuaria de 43.021 personas en 2020. (Nuñez, 2020)

Para su atención se cuenta con la siguiente infraestructura: Centro de Salud Matía Mulumba, Puestos de Salud Nueva Granada, Puesto de Salud San Antonio y 31 puestos de salud rurales. (Nuñez, 2020)

ILUSTRACIÓN 7 SUB RED 4

Comuna	Sede	Tipología	Población Total 2015	Población Asegurada (subsidiado y PPNA)
12	Centro de Salud Matia Mulumba	1 - E	26.333	15.800
	Puesto de Salud Nueva Granada	1 - AU		
	Puesto de Salud San Antonio	1 - AU		
Área Rural	31 Puestos Rurales	1 - AR	34.026	27.221
	Total		60.359	43.021

Nota. Información obtenida de Hospital Luis Ablanque de la Plata (Nuñez, 2020)

2. Identificación del problema

2.1 Tratamiento del problema

Los hospitales son establecimientos de carácter público, que son subsidiados por el Estado, su función principal es brindar una asistencia médica, para que la comunidad pueda gozar de una prestación del servicio de salud eficiente.

El hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura pensando en el bienestar frente al manejo de la salud en los bonaverenses, ha fortalecido sus servicios en diferentes áreas, como lo son las de cirugía, UCI, y salas de parto, etc. Con las cuales anteriormente no se contaban en la institución. El grupo de trabajo de la organización objeto de estudio, cuenta actualmente con 750 personas las cuales reciben capacitaciones, para que sean competitivos y actualizados frente a las nuevas realidades en la atención a la salud.

Durante algunas visitas a la organización objeto de estudio se denotan algunas falencias en el entorno laboral, tales como: espacios limitados en las oficinas, personas con síntomas de cansancio, sobrecarga de trabajos en determinadas áreas del hospital.

El clima organizacional, es un factor importante para el hospital Luis Ablanque de la Plata dado que, permiten que los integrantes cumplan con los objetivos planteados, así mismo aumenta la motivación de cada uno de estos, contribuyendo a mejorar la productividad de la organización.

De este modo, “El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima de modo que sus patrones se perpetúen. Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención” (Gutierrez Gonzalez, 2005)

Si existe un inadecuado clima laboral, puede generar por parte de los colaboradores una indebida atención a los usuarios, dado que el Hospital Luis Ablanque de la Plata de Buenaventura es uno de los pocos centros médicos de mediana complejidad que atiende tanto a personas de la zona rural, como también, personas de la zona urbana.

Así mismo, si los pacientes no reciben una atención debida, su integridad física se verá afectada, de igual manera, la imagen del hospital debido a que no será una entidad confiable para la comunidad, causando de este modo un mal servicio de salud en el Distrito de Buenaventura.

Por otra parte, ocasionara que las personas tengan que desplazarse hacia otras ciudades para ser atendidos, ocasionando que sus familiares tengan que incurrir en gastos extras como: transporte, alimentación, estadía y cuidado del paciente.

Por otro lado, cada 4 años se presenta una elección de alcalde, en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura, que ocasiona una renovación en la gerencia del Hospital Luis Ablanque de la Plata, esto implica que incorporen nuevos

ideales, objetivos y estrategias que afectan la continuidad en los procesos de dicha entidad, provocando una rotación del personal, así como una desmotivación a nivel laboral.

Otra de las causales que puede generar un inapropiado clima laboral, es una inadecuada infraestructura para el desempeño de la labor de los colaboradores del hospital. Fernández dice que “un lugar de trabajo con buena infraestructura no motiva, pero su ausencia, un mal lugar de trabajo, desmotiva y genera estrés y malestar en los trabajadores”. (Arce, 2015).

2.2 Formulación del problema

¿Cuál es el clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura en el 2022?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura en el periodo 2022.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las variables que influyen en el clima organizacional de los colaboradores del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

- Analizar la información recolectada obtenida del instrumento IMCOC que evidencie el estado real del clima organizacional de los colaboradores del Hospital Luis Ablanque de la Plata.
- Proponer un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento del clima organizacional.

4. Justificación

La salud en Colombia es un derecho fundamental, que permite que las personas gocen de una mejor calidad de vida y como se encuentra contemplado en la Constitución, es un Estado Social de Derecho que tiene la obligación de velar que los establecimientos encargados de brindar este servicio, cumplan con todos los estándares de calidad, para que este sea prestado de una manera eficaz.

Para Chiavenato, el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente las características motivacionales del entorno de la organización. Por tanto, es favorable cuando satisface las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando estas necesidades no pueden satisfacerse.

“Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.” (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

El presente trabajo de grado tiene como objetivo determinar el clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura, es de suma importancia conocer la percepción de los trabajadores de este hospital, y de esta forma contribuya a mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, la atención a los usuarios y el buen cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para los autores, es importante poner en práctica y validar los conocimientos adquiridos en la academia, en el programa de Administración de Empresas, de tal forma que permita la elaboración óptima de un trabajo de grado.

Para la organización objeto de estudio, es fundamental esta investigación para que conozca cómo está su ambiente de trabajo y de esta forma entender el real estado del clima organizacional de la empresa. Y a partir de dichos resultados, pueda desarrollar estrategias que conlleven al mejoramiento del entorno laboral.

Así mismo la academia como formadora competente de profesionales en el área de Administración de Empresas a nivel superior evaluará si todos los conocimientos recibidos por el estudiante fueron aplicados correctamente, y así establecer una conexión entre el Hospital y la Universidad del Valle.

5. Marcos de referencia

5.1 Marco contextual

El Clima organizacional para García (2009) son las partes dependientes que brindan un aporte al desarrollo y cambio organizacional. Es un concepto que tiene origen en los años 60 en la disciplina de la psicología industrial/organizacional, motivo por el cual, actualmente una unificación sobre el término resulta ser todo un reto, pero en los aspectos que todos los teóricos se encuentran de acuerdo es que el Clima Organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales.

De esta forma, a nivel internacional este concepto integra los efectos subjetivos, la percepción que el individuo tiene sobre el sistema formal, el estilo informal o no de los superiores de una organización y factores ambientales relevantes vinculados con actitudes, creencias, valores y motivación en cada uno de los trabajadores que conforman la organización. También, Santana y Araujo (2010) argumentan que el Clima Organizacional da a conocer el estado psicológico de las empresas y, por ende, el diagnóstico tiene la finalidad de identificar aspectos informales y formales que generan actitudes o percepciones que afectan los niveles de motivación y eficiencia; es a partir de ello, que se plantean acciones específicas para modificar las conductas que no posibilitan la eficiencia y cumplimiento.

En este sentido, se puede evidenciar que el Clima Organizacional a nivel internacional tiene una relevancia en tanto que fortalece y fomenta la productividad de cada uno de los trabajadores, mitigando la rotación de personal. Por su parte, a nivel nacional Picón (2008) y Wilches (2008)

en sus indagaciones permiten evidenciar que el Clima Organizacional en las empresas medianas en Colombia es positivo, teniendo como media el 3,92 de un puntaje global de 5, destacándose en la Gestión Efectiva con un 4,12 sobre un puntaje de 4,25, lo cual quiere decir que los microclimas que se presentan en las empresas son percibidos como buenos en los trabajadores.

Por su parte, a nivel local, Alegría (2012) mediante un diagnóstico, expone que la Cámara de Comercio de Buenaventura informa que el Clima Organizacional de las empresas es regular, debido a que existen aspectos que no han sido abordados y que, diversas empresas no ejecutan los procedimientos que se requieren para que el ambiente laboral sea propicio para el trabajador.

Teniendo en cuenta la cita anterior, se recomienda que el municipio de Buenaventura propenda por fortalecer e implementar el área de Talento Humano y de Gestión de Calidad dentro de las organizaciones asentadas en dicho Distrito.

Lo anterior, permite evidenciar la necesidad de crear políticas, programas, proyectos y entornos laborales que estimulen la integración y desarrollo del trabajador, teniendo como objetivo propender por la satisfacción de los requerimientos de los empleados desde una perspectiva integral, no solamente desde la visión laboral y productiva del individuo. Lo cual, tiene un aspecto que trasciende al trabajador e incide en el fortalecimiento de competitividad, innovación, productividad y eficiencia de las empresas.

Así, para Alegría (2012) la indagación y propuestas en aras de mejorar el clima organizacional da la posibilidad a las organizaciones a direccionar el ámbito administrativo e implica resultados en la resolución de conflictos, motivación de los trabajadores y facilitando los procesos de calidad; teniendo como consecuencia, a mediano y largo plazo, que los trabajadores

aumenten su nivel de satisfacción, refuercen su identidad con la empresa y desarrollen un sentido de pertenencia.

Ante esto, Goncalves (1997) sostiene que el clima organizacional como concepto puede ser muy amplio, puesto que los trabajadores van a percibir las propiedades y características de una organización desde su propia subjetividad, motivo por el cual, este hace referencia a variables conductuales, estructurales y de procesos combinados dentro de las empresas. Además, esta perspectiva del concepto viabiliza la integración de aspectos como liderazgo, resolución de conflictos, reconocimientos o sanciones que se les dan a los trabajadores, métodos para controlar y supervisar a los empleados.

Por consiguiente, la importancia del clima organizacional dentro de un municipio, ciudad y departamento consiste en que brinda información sistemática sobre la forma en que los trabajadores perciben su entorno de trabajo y las condiciones mismas en las que ejecutan sus actividades; permitiendo con esto, el establecimiento de planes que mitiguen prioritariamente los factores negativos que se identifican y que influyen en el compromiso, y la productividad del potencial de los seres humanos desde su integralidad a un entorno laboral.

5.2 Marco teórico

La administración surge como la necesidad que tuvo el hombre de satisfacer sus necesidades desde su origen, Robbins y Coulter definen esta ciencia como la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas". (Thompson, s.f.)

Este concepto se reflejó en el desarrollo de las organizaciones sociales, específicamente en la época prehispánica en la cual los cazadores se encargaban de la recolección de frutas y la caza de animales silvestres y posteriormente el descubrimiento de la agricultura. Desde la antigüedad en la sociedad se ha observado el trabajo conjunto de organizaciones como la iglesia católica romana y entre otras.

En el siglo XIX, cuando nace la revolución industrial, la cual introdujo cambios en cuanto a maquinarias para el desarrollo del trabajo y a su vez ocasionó la explotación del trabajador, trajo como consecuencia una investigación para identificar las causas de esta problemática y fue ahí donde nació la administración como ciencia.

5.2.1 Teoría de la Administración Científica

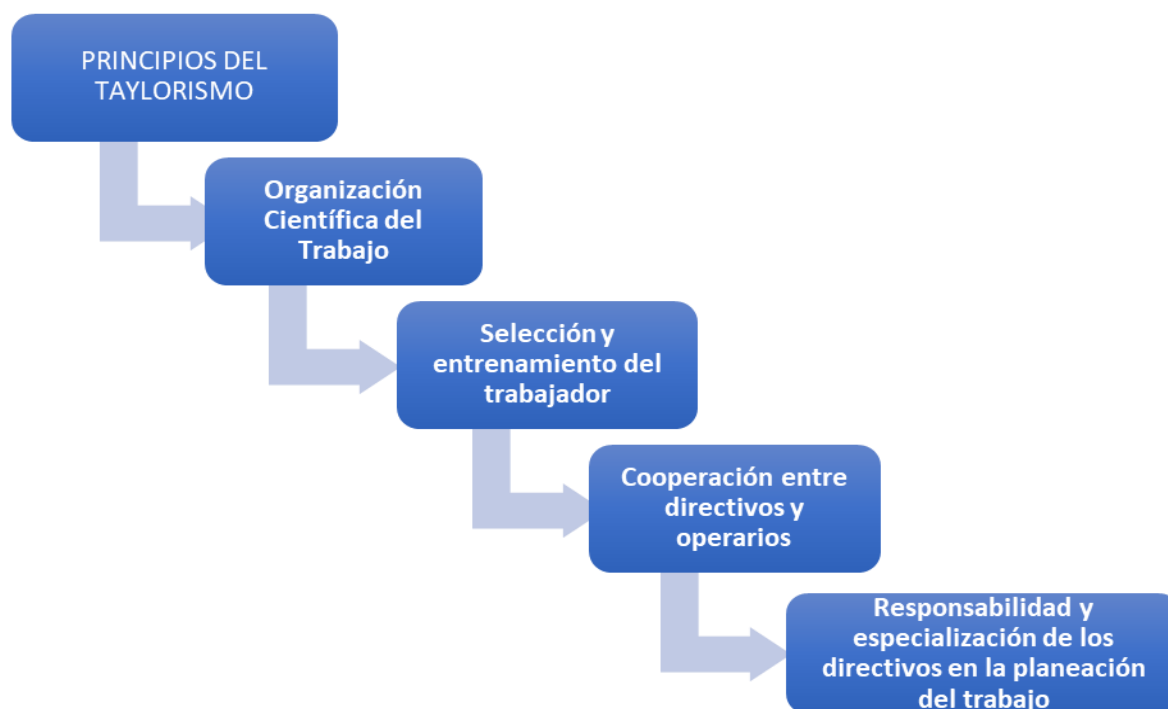
Taylor es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial, el gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios: (Jáuregui, 2007)

1. **Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. cuenta (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas. (Jáuregui, 2007)
2. **Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. (Jáuregui, 2007)
3. **Cooperación entre directivos y operarios:** La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o

por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. (Jáuregui, 2007)

4. **Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo:** Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia. (Jáuregui, 2007)

ILUSTRACIÓN 8 PRINCIPIOS DEL TAYLORISMO



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de los 8 principios de Taylor.

Dentro del proceso laboral los individuos se relacionan entre sí, con el fin de crear un ambiente armonioso. Estas conductas se denominan relaciones humanas, esta disciplina se encarga de estudiar las actividades, actitudes e interrelaciones resultantes del trato entre un grupo de personas.

La Escuela de las Relaciones Humanas se fundamenta en los valores, la cortesía, la ética, el respeto, la empatía, la prudencia y la moral que cada trabajador debe tener para propiciar un buen ambiente laboral.

La administración ha tenido grandes evoluciones a lo largo de la historia, uno de los principales ámbitos ha sido el clima organizacional, una de las principales señales de este, se dio en la Escuela de las Relaciones Humanas en 1930.

La Administración Científica, pretendió comprobar el incremento de la productividad de los trabajadores, mediante el experimento de Hawthorne por el psicólogo Elton Mayo, que consistió en aumentar o disminuir la iluminación ambiental. Con lo anterior se establece que la productividad del grupo varia por la atención que reciben los empleados por sus jefes y la cohesión del grupo independientemente de las condiciones ambientales. (Chávez, 2016)

Además, la Escuela Conductista analizó los estilos de trabajo de cada trabajador o gerente, los efectos psicológicos que afectan en la producción y las condiciones físicas del entorno que los rodea. Los autores conductistas observaron que los administradores deben de saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben de utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de la organización. (Chávez, 2016)

5.2.2 Teoría del clima organizacional de Likert.

ILUSTRACIÓN 9 CLIMA ORGANIZACIONAL LIKERT



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de Likert (1969).

Por su parte, la teoría del Clima Organizacional de Likert (1969), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (Rodríguez, 2016)

5.2.3 Teoría del clima organización de Litwin y Stringer

De acuerdo con Litwin, el estudio experimental que dio origen al instrumento se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Se fijaron tres objetivos de investigación:

- 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional;
- 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo
- 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional. (Solarte, 2009)

Asimismo, para **Dessler** (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Dessler sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen, y qué son capaces de realizar. (Baño, 2016)

Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, para que el individuo

determine cómo ve su empleo y su ambiente, puesto que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja. (Baño, 2016)

También, el clima organizacional de acuerdo con **Méndez (2006)** ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa. (Baño, 2016)

Igualmente, para **Chiavenato (2009)**, el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Quintana, 2013)

5.2.4 Modelo de las Relaciones Humanas

El modelo propuesto por Elton Mayo, llamado **Relaciones Humanas**, enfoca principalmente las relaciones sociales que se producen dentro de la empresa. Este modelo considera los siguientes aspectos: (Segura, 2016)

- El trabajador no es un ente aislado, sino que siempre forma parte de uno o varios grupos a la vez.

- La comunicación es muy importante. Tanto la que se lleva a cabo verticalmente, entre jefes y subordinados, como la horizontal, que se lleva a cabo entre compañeros del mismo nivel.
- La supervisión debe ser tolerante, de otro modo se crean en el trabajador resentimientos que tarde o temprano se harán evidentes.
- La dirección debe reconocer y respetar a los trabajadores en su individualidad y en las organizaciones que forman éstos. También debe reconocer los méritos de cada uno en su desempeño laboral. (Segura, 2016)

La **Teoría de las Relaciones Humanas** acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la **teoría clásica**. (Jauregui, 2016)

5.2.5 Teoría de la motivación

Maslow estableció una serie de necesidades experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada «pirámide de necesidades». Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo, se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro ya que no se da una satisfacción total de las necesidades. (González R. M., 2001)

Maslow indicó en un principio cinco niveles de necesidades y los clasificó por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias. (González R. M., 2001)

Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo. En la actualidad, se han añadido algunas más distribuidas en las mismas necesidades más la de transcendencia en el vértice de la pirámide. (González R. M., 2001)

ILUSTRACIÓN 10 PIRÁMIDE DE MASLOW



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de Maslow (1975).

Herzberg considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa: (González R. M., 2001)

Factores motivadores. Son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo: (González R. M., 2001)

- La realización de un trabajo interesante.
- El logro.
- La responsabilidad.
- El reconocimiento.
- La promoción, etc.

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción.

Factores de higiene. Están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo: (González R. M., 2001)

- Las condiciones de trabajo.
- El sueldo.
- Las relaciones humanas.
- La política de la empresa, etc.

Cuando estos factores no se han resuelto bien producen insatisfacción, pero cuando se intenta mejorarlos no logran por sí solos provocar la auténtica satisfacción. En resumen, la satisfacción se logra por dos tipos de factores que son independientes y de distinta dimensión. Por otro lado,

todos los factores son susceptibles de una correcta utilización por parte de los directores de los equipos de trabajo. (González R. M., 2001)

5.2.6 Instrumento de medición

Modelo de IMCOC (instrumento para medir el clima de las organizaciones colombianas) diseñado en 1980 por Carlos Eduardo Méndez Álvarez, docente e investigador de la escuela de Administración de la Universidad del Rosario y aplicada con estudiantes de pregrado y posgrado de la facultad de Administración de la academia anteriormente mencionada. Durante el periodo 1980 hasta 2004, 176 empresas colombianas de diferentes sectores económico aplicaron esta herramienta.

Este instrumento en dos ocasiones se ha adaptado y extendido a empresas en otros países. A través de los años ha sido utilizado como referencia por consultores, estudiantes y empresas, en la medición de clima organizacional, confirmando su validez y alto nivel de confiabilidad en la información que suministra, para decisiones de la alta gerencia, que se orientan a la satisfacción y eficiencia de las personas de la organización. (Mendez, 2005)

Esta herramienta está compuesta por 45 interrogantes, que se basan en siete variables: objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones y control. A continuación, se muestra en que consiste cada una de las variables mencionadas anteriormente:

Objetivos

Hace referencia al entendimiento que tienen los colaboradores de una organización con la razón de ser de esta. Preguntas: 1 al 3

Cooperación

Elton Mayo señala que el hombre es más productivo cuanto más se integra a su grupo de trabajo y a la organización. Esta variable busca medir comportamientos específicos entre colaboradores entre sí y organización y trabajador. Preguntas 4 a 13

Liderazgo

Las preguntas establecidas en esta variable hacen referencia a la percepción que tienen los subordinados hacia su jefe. Principalmente permiten identificar el estilo de liderazgo en la organización. Preguntas 14 a 22

Toma de decisiones

Hace referencia al papel que cumple el trabajador en el proceso de toma de decisiones en la organización. Preguntas 23 a 26

Relaciones interpersonales

Estas preguntas permiten conocer la relación del trabajador con sus compañeros y la forma como las establece. Preguntas 27 a 32

Motivación

Los interrogantes de esta variable brindan información con respecto a la satisfacción laboral y factores de motivación. Preguntas 33 a 39

Control

Permiten conocer como es ejercido el control por parte del jefe en las actividades de la empresa.

Preguntas 40 a 45.

Las respuestas obtenidas se calculan bajo la escala de Likert que tiene 7 opciones de respuesta, de las cuales la 5,6 y 7 consideran un clima organizacional favorable. Mientras que la opción 4 es imparcial, por otro lado, las respuestas 1,2 y 3 representa un clima organizacional hostil.

Adicionalmente se formularon 4 preguntas abiertas, con la intención de que el colaborador exprese las cualidades más importantes de un líder, que aspectos lo harían sentir mejor en el de trabajo, por último, que acontecimientos de la vida laboral lo han desmotivado

TABLA 1 ESTADO DEL ARTE

5.3 Estado del arte

AUTOR	MARIO LOURDES CASTAÑO Y MARIO GERMAN PERNIA
AÑO	2018
TÍTULO	Plan de mejoramiento del clima organización de la empresa Lava clínicas de la ciudad Santiago de Cali
METODOLOGÍA	En esta investigación se realizó un estudio de tipo descriptivo, buscando especificar algunas propiedades, comportamientos y características que sirvan para un plan de mejoramiento.
CONCLUSIÓN	Se contempló que la empresa Lava clínicas posee un clima organizacional favorable, ya que la mayoría de sus empleados se sienten satisfechos, también se observó que la dimensión de liderazgo obtuvo la calificación más baja.

AUTOR	JENNY PAOLA MUÑOZ FELIX ANDRÉS OSPINA CUENCA
AÑO	2016
TÍTULO	Estudio de clima organizacional en la IPS Coomédicos del municipio de Santander de Quilichao, Norte del Cauca 2016
METODOLOGÍA	Esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta el enfoque mixto, el cual mezcla dos enfoques, el cualitativo y el cuantitativo, el enfoque cualitativo usa recolección de datos para probar hipótesis y el cuantitativo utiliza recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación.
CONCLUSIÓN	El clima organizacional percibido por los trabajadores de la IPS Coomédicos es muy satisfactorio, ya que el 75% lo calificaron como bueno, aunque todavía hay unas variables a mejorar como lo son: salario, agilidad, retroalimentación entre otros.

AUTOR	ANA VIVIANA NUPAN NASTHAR
AÑO	2018
TÍTULO	Riesgos psicosociales y clima organizacional en el personal de origen con análisis en una clínica nivel III y lavado ubicado en Cali – Colombia
METODOLOGÍA	Esta investigación es de tipo descriptivo con la aplicación de técnicas de carácter mixto, que considera datos cualitativos y cuantitativos, el cual consistió en recolectar información y realizar una descripción detallada de los datos.
CONCLUSIÓN	Se logra apreciar que los factores de riesgo son muy altos, afectando así el clima organizacional, esto se encuentra relacionado con las demandas de trabajo, también se recomienda prestarle más atención a las variables como capacitación y desarrollo, reconocimiento y vida personal, entre otros

5.4 Marco conceptual

Baja productividad: agregada se deriva de la composición de los factores productivos en el país y las condiciones laborales, económicas y sociales no logran potencializar y aprovechar eficientemente los recursos humanos.

Clima organizacional: es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización

Colaborador: es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución.

Entidad descentralizada: hace referencia a las entidades creadas por la ley o autorizadas por estas, que cumplen funciones administrativas que integran la rama ejecutiva.

Entorno: Conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona, colectividad o época e influyen en su estado o desarrollo.

Integridad física: se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona física, tales como lesiones, torturas, tratos inhumanos, penas crueles, o la muerte. En este sentido, ser íntegro significa tener salud, estar entero, sin daños.

Motivación: la motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

Red de salud: ha sido definida como el conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial.

Régimen subsidiado: es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

Rotación de personal: es el proceso por el cual una compañía reemplaza a uno o varios empleados. Movimientos de entrada y salida de trabajadores que no se deben a procesos de salida naturales como la jubilación o el fallecimiento.

Sobre carga laboral: la consecuencia de designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante

Talento humano: se puede definir el talento humano como aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

Uci: Una unidad de cuidados intensivos (UCI), es una instalación especial dentro del área hospitalaria que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos a entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.

Variable: es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable.

Vulnerada: indica dañar o perjudicar a un individuo

5.5 Marco legal

TABLA 2 MARCO LEGAL

LEYES	DESCRIPCIÓN
DECRETO 1443 DE 2014	A través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). (Sura, s.f.)
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. (MinSalud, s.f.)
LEY 1751 DE 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. (MinSalud, 2015)
DECRETO 780 DE 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. (MinSalud, 2016)
LEY 1227 DE 2005, ART 75 y ART 76	Con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: Art 75. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención Art 76. Los planes de incentivos, enmarcados dentro de los planes de bienestar social, tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades. . (Ani, 2005)

6. Aspectos metodológicos

6.1 Tipos de estudios

6.1.1 Estudios exploratorios

Según Hernández Sampieri (2006) “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Por ejemplo, si alguien desea investigar lo que opinan los habitantes de alguna ciudad sobre su nuevo alcalde o gobernador y cómo piensa resolver los problemas de ella, revisa la literatura y encuentra que se han hecho muchos estudios similares, pero en otros contextos (otras ciudades del mismo país o del extranjero”.

Por otra parte según Dankhe (1986) Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

6.1.2 Estudios descriptivos

Según Dankhe (1986) Con mucha frecuencia, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (vágase la redundancia) describir lo que se investiga.

La investigación descriptiva, en comparación con, la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder. La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

De acuerdo con lo anterior el presente trabajo de investigación que se realizara en el hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura en el periodo 2022 es de tipo descriptivo porque pretende identificar y describir las propiedades que interactúan en el ambiente laboral de los colaboradores de este hospital, y como estos factores influyen en el desarrollo de sus actividades. Así mismo determinar el nivel de satisfacción de cada uno de estos, esta investigación se realizará por medio del instrumento de medición IMCOC

7. Método de investigación

Teniendo en cuenta la determinación del clima organizacional del hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Portuario, Biodiverso y Eco turístico de Buenaventura, se dirige una investigación de carácter mixto ya que tendrá un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo debido a que, se recogerán y analizarán datos para posterior a esto cuantificarlos y así mismo se recolectará la información basada en los comportamientos que se desarrollen en el objeto de estudio y después de esto interpretar los resultados.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sam Pieri y Mendoza, 2008)

Chen (2006) “Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos"). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio ("forma modificada de los métodos mixtos")”

Finalmente, para Hernández Sampieri y Mendoza, 2008; Creswell et al., 2008, las relaciones interpersonales, la depresión, las organizaciones, la religiosidad, el consumo, las enfermedades,

Los valores de los jóvenes, la crisis económica global, los procesos astrofísicos, la pobreza y, en general, todos los fenómenos y problemas que enfrentan actualmente las ciencias son tan complejos y diversos que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad. Por ello se requiere de los métodos mixtos.

Además, la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales (Creswell, 2009)

8. Población y muestra

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, 2004)

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas y lógica. La muestra es una parte representativa de la población. (Pineda, 2004)

El muestreo es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población". (Pineda, 2004)

Con el fin de determinar el clima organizacional de la plata El hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito Especial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, el cual cuenta con una población de 750 colaboradores, de los cuales se obtiene una muestra total de 85 individuos de los cuales se aplicará la respetiva valoración del clima organizacional.

TABLA 3 MUESTRA

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

$$n = \frac{750 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(750 - 1)0,10^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{720,3}{8,4504}$$

$$n = 85$$

N=Total trabajadores

E= Error muestral

Z= Nivel de confianza

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

9. Proceso metodológicos

TABLA 4 PROCESOS METODOLÓGICOS

DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL, PORTUARIO, BIODIVERSO Y ECOTURÍSTICO DE BUENAVENTURA EN EL PERIODO 2020.				
Objetivos	Actividades	Recursos	Indicadores	Dificultades
° Identificar las variables que influyen en el clima organizacional de los colaboradores del hospital Luis Ablanque de la Plata.	° Estudiar y analizar las posibles variables que se presentan en un clima laboral. ° Determinar la muestra a la cual se le realizara la investigación. ° Observación del entorno organizacional.	° Teorías organizacionales. ° Tecnológicos.	° Número de variables identificadas / número de variables del instrumento de medición	° Análisis erróneo de la información.
° Analizar la información recolectada mediante un instrumento de medición que evidencie el estado real del clima organizacional de los colaboradores del Hospital Luis Ablanque de la Plata.	° Aplicación de la técnica de recolección. ° consultar fuentes secundarias.	° Metodologías de investigación organizacionales. ° Tecnológicos.	° No de entrevistas y/o encuestas sistematizadas y analizadas / No. de encuestas realizadas.	° poca información suministrada por parte de los actores.
° Proponer un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento del clima organizacional.	° Presentar estrategias que se puedan emplear de inmediato. ° Planificación de tareas.	° teorías organizacionales. ° Tecnológicos.	° Número de dimensiones evaluadas / número de acciones a ejecutar.	° Estrategias implementadas no adecuadas.

10. Instrumento metodológico

Para determinar y analizar el clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata de Buenaventura, se utilizarán unos métodos de investigación, que permitirá una mejor recolección de los datos.

La consulta a los actores: permitirá indagar a cada uno de los trabajadores del Hospital Luis Ablanque De La Plata, de tal forma que proporcionen información relevante para analizar las condiciones laborales y así mismo identificar las variables que predominan en el entorno, por otra parte, consultar a los dirigentes como es su metodología administrativa y si están siendo ejecutadas para obtener la máxima prosperidad para la organización.

De este modo, serán la entrevista y la encuesta el conjunto de herramientas que permitirá recoger, generar, analizar y presentar información sustancial para determinar el clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Las fuentes y técnicas de recolección de la información que se usaran en esta investigación son:

Fuentes primarias: Hace referencia al resultado de la investigación realizada de primera mano que se obtendrá en el del presente trabajo, por medio de las técnicas de recolección que se llevarán a cabo para identificar los factores del clima organizacional del objeto de estudio. Se refiere a la información como resultado de encuestas, consulta a los actores, y entrevista.

Fuentes secundarias Es la información obtenida de trabajos de grados, teorías organizacionales, o libros que contribuyan a la realización óptima de la presente investigación y a su vez permitan ampliar el conocimiento de los autores.

Todo esto, permitirá que el Hospital Luis Ablanque de la Plata conozca de primera mano el estado real de su clima organizacional y ayuda para que pueda proporcionar estrategias que permitan el mejoramiento continuo de la organización.

11. Aplicación de la encuesta

11.1 Encuesta del clima organizacional IMCOC

Apreciado funcionario del Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Para el HLAP es importante conocer y saber cómo está realmente su clima organizacional, por eso es importante que nos manifieste sus ideales y pensamientos respecto este.

A continuación, se exponen 45 preguntas que habla de los objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, participación, y demás situaciones que se puedan evidenciar en el diario vivir de la organización.

Las preguntas están enumeradas de 1 a 7, siendo 7 el punto máximo y 1, el punto mínimo, lo que puede significar que:

7- Señala el punto máximo de excelencia, en su creencia, su percepción, actitud positiva, participación activa, y frecuencia constante de eventos o situaciones.

1- Señala el nivel inferior o mínimo punto en su creencia, percepción, actitud participación activa y frecuencia constante de eventos y situaciones

Encuesta IMCOC de clima organizacional

Encuesta:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?
2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos:
3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.?
4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:
5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?
6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?
7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra sección?
8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?
9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?
10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden?
11. Fuera del horario laboral ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?
12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?
13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?
14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe?

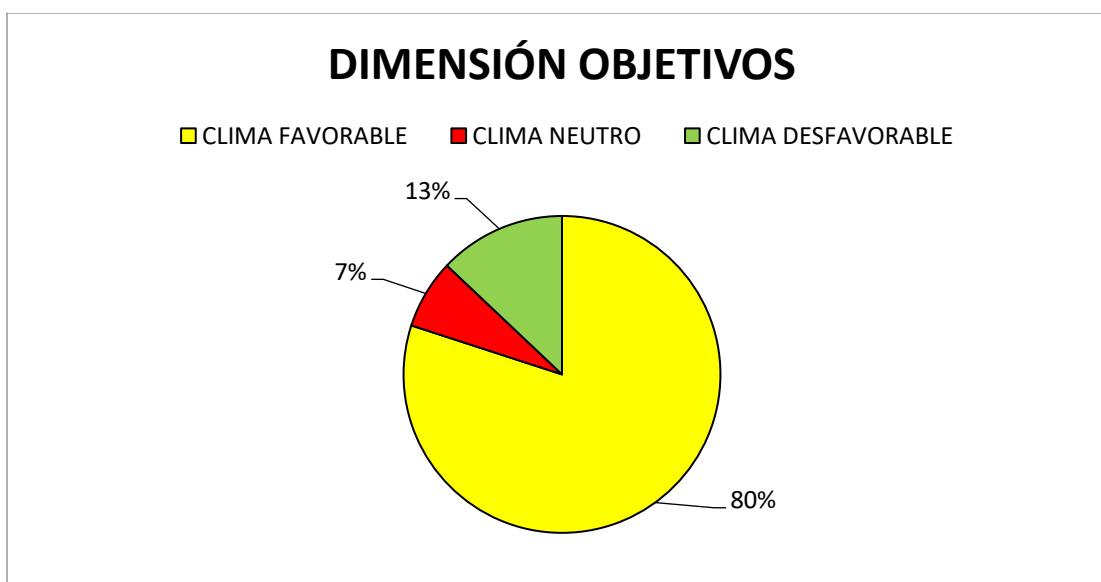
15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero?
16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?
17. ¿Su jefe (director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?
18. ¿Qué tanto obedece a su jefe?
19. Su jefe controla su trabajo?
20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?
21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?
22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar
23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?
24. ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?
25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?
26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?
27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?
28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?
29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe?
30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?
31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿En que medida recibe información al respecto?
32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?
34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?
35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa?
36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?
37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?
38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?
39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa?
40. ¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?
41. ¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?
42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?
43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?
44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?
45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

TABLA 5 DIMENSIÓN OBJETIVOS

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL DE RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
1.¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?	7	16	52	6	1	1	2	85
2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de lo objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos	4	46	21	5	5	3	1	85
3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con que intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?	4	11	43	7	9	8	3	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	15	73	116	18	15	12	6	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	204			18	33			

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 11 GRAFICA DIMENSIÓN OBJETIVOS

Nota. Elaboración propia

Los objetivos de la organización son las situaciones que esta desea llevar a cabo durante un determinado tiempo y que cada uno de los trabajadores debe tener conocimientos para laborar de manera conjunta y de esta forma lograr las metas trazadas. Se pudo evidenciar que el 80% de los colaboradores del hospital Luis Ablanque de la Plata manifiestan conocer la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa. Así mismo se sienten satisfechos con las necesidades laborales, de experiencia, ascenso etc. Esto es coherente debido a que en los procesos de inducción se les brindan a los nuevos trabajadores información sobre el que hacer de la organización. Mientras que el 13% de los trabajadores desconocen las políticas de la organización, finalmente el 7% de los encuestados no se encuentran identificados con las preguntas manifestadas. Sin embargo, se debe trabajar constantemente en la formación de la razón de ser de la organización, para que todas las personas que integran el equipo de trabajo contribuyan al crecimiento empresarial y a su vez tengan la oportunidad de desarrollar su potencial y puedan ser recompensados para que de esta manera se sientan valorados y recompensados por el hospital.

TABLA 6 DIMENSIÓN COOPERACIÓN

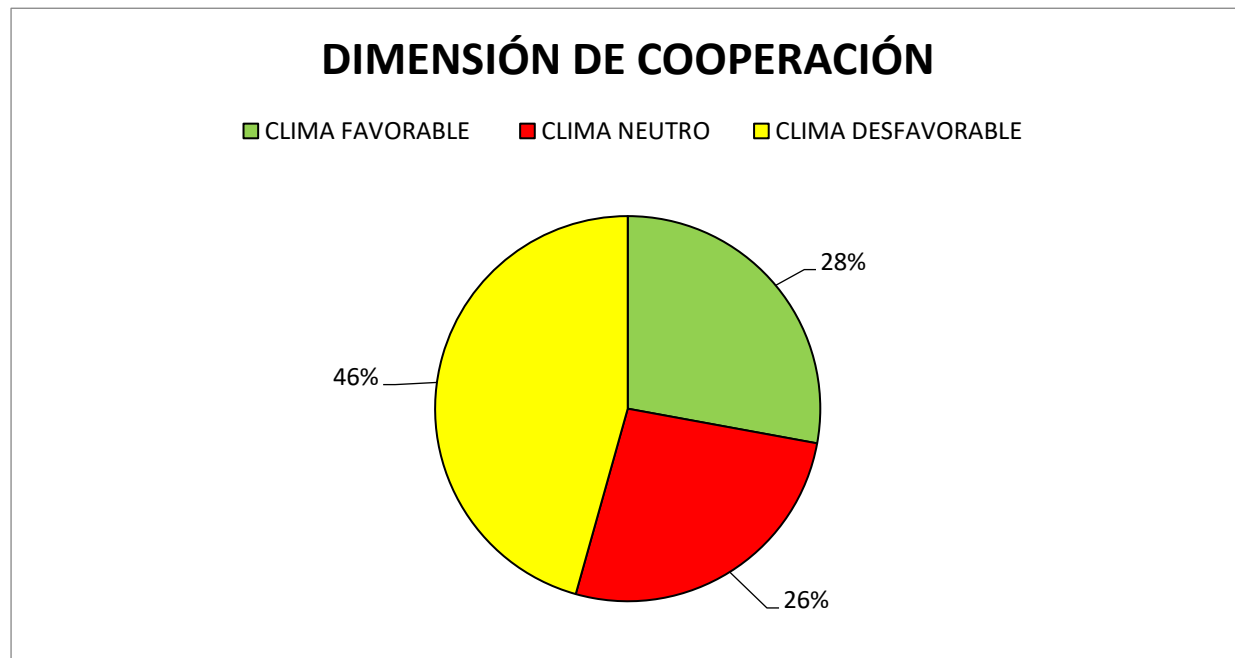
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION				OBJETIVOS			
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE		TOTAL DE RESPUESTAS	
	7	6	5	4	3	2	1	POR ITEM
4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:	4	10	42	12	14	2	1	85
5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?	11	9	14	46	2	2	1	85
6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?	3	8	16	47	7	1	3	85
7. ¿Con que frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra sección?	3	6	5	16	41	7	7	85
8. ¿Con que frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?	2	8	2	6	9	15	43	85
9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?	2	2	11	21	39	1	9	85

Nota. Elaboración propia

TABLA 7 DIMENSIÓN COOPERACIÓN

10.¿ Con que frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden?	1	7	19	14	40	3	1	85
11. Fuera del horario laboral ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros?	2	9	4	43	13	9	5	85
12. ¿Con que frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?	1	4	9	9	12	43	7	85
13. ¿Con que frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?	5	8	10	11	47	3	1	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	34	71	132	225	224	86	78	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	237			225	388			

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

La cooperación en una organización, es la comunicación como el envío y recibo de información dentro de una organización compleja, su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones entre administracion y los trabajadores, la comunicaciones ascendente, descendente y horizontal, las habilidades de comunicación y la evaluacion de los programas de comunicación. (Morffe, 2011). En esta dimensión el 28% de los empleados establecen una mayor dinamica al momento de desarrollar sus labores. Por otro lado el 26% se enfoca en realizar de manera individual lo que le corresponde sin tener la oportunidad a una inclusion con el resto de sus compañeros, el 46% establece una mínima cooperación en su lugar de trabajo lo que provoca un deterioro en el clima organizacional puesto que no hay poca unión para cumplir las metas establecidas lo cual no permite acceder a complementar conocimientos, recursos y experiencias entre los compañeros de trabajo. La organización debe promover la cooperación entre sus colaboradores ya que contibuye al mejoramiento de esta, aumenta la

responsabilidad de cada uno de los empleados, permite el intercambio de experiencias y aumenta el nivel de conocimientos.

TABLA 8 DIMENSIÓN LIDERAZGO

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE		NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE		TOTAL DE RESPUESTAS		
	7	6	5	4	3	2	1	POR ITEM
14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe?	11	3	14	9	39	7	2	85
15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero?	4	9	7	15	46	3	1	85
16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?	4	9	11	10	38	9	4	85
17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?	9	10	10	45	5	5	1	85
18. ¿Qué tanto obedece a su jefe?	11	44	18	6	2	3	1	85

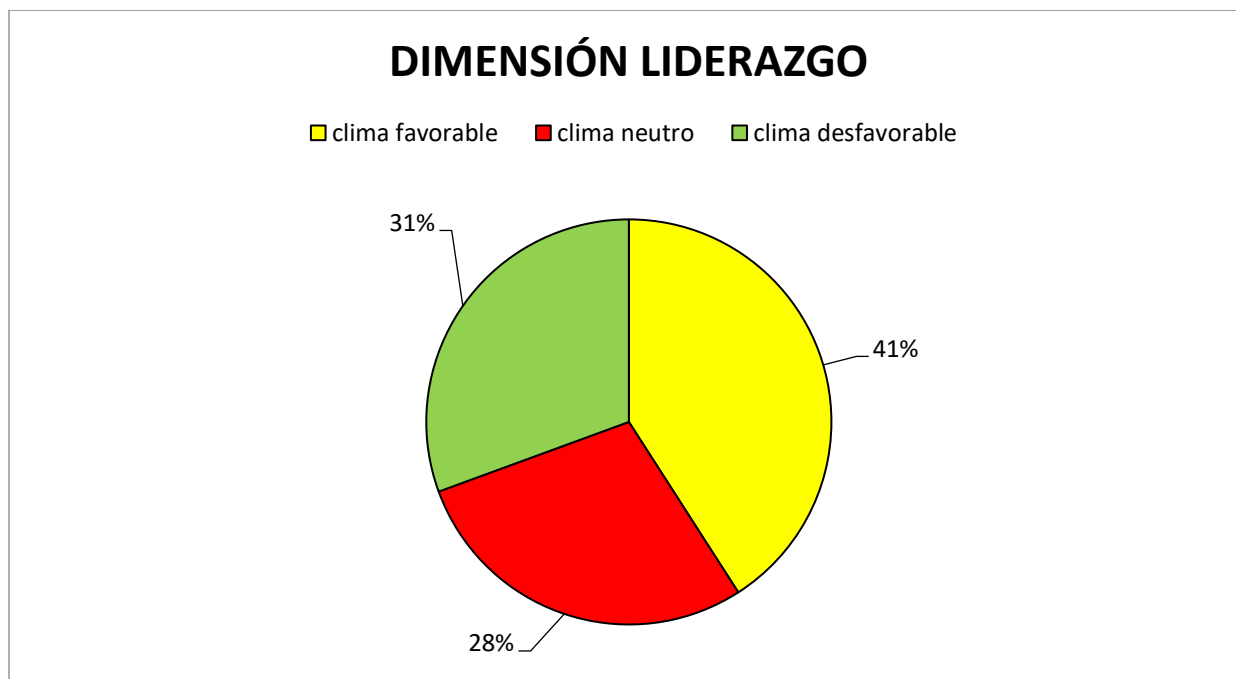
Nota. Elaboración propia

TABLA 9 DIMENSIÓN LIDERAZGO

19. Su jefe controla su trabajo?	8	11	11	42	7	5	1	85
20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	5	9	11	41	6	7	6	85
21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?	4	10	9	39	7	12	4	85
22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	4	9	48	11	10	1	2	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	60	114	139	218	160	52	22	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	313			218	234			

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 13 GRAFICA DIMENSIÓN LIDERAZGO



Nota. Elaboración propia

Según Davis & Newstrom (2003), el liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que desempeñen con entusiasmo en el logro de sus objetivos. Se observa que el 41% de los trabajadores obedece los requerimientos establecidos por sus superiores, asi mismo conocen cada una de las obligaciones que deben desempeñar. Mientras que el 28% considera que la dimension de liderazgo es neutra dado a que su líder muy de vez en cuando es una persona justa y además se evidencia poca comunicación entre superiores y subordinados, ya que 39 de los 85 encuestados no comenta sus problemáticas con su líder, por otro lado, se denota que no hay un apoyo constante por parte del subalterno para que sus colaboradores logren ser eficientes a la hora de ejecutar sus tareas.

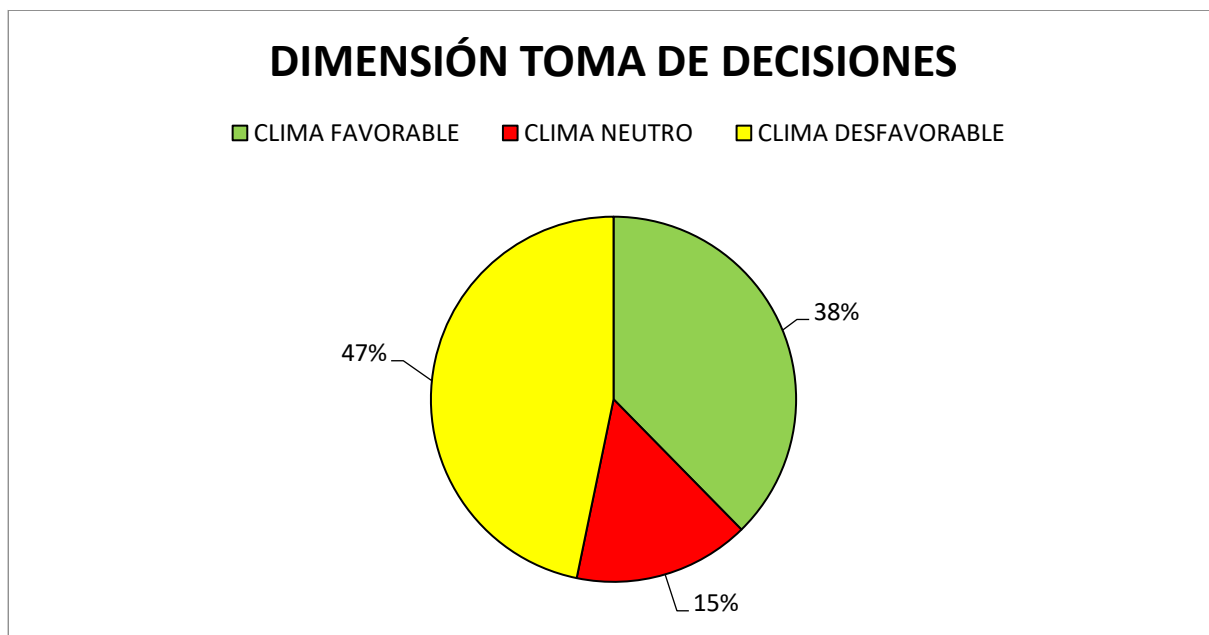
Asi mismo, evidenciamos un factor desfavorable del 31% de los cooperantes del Hospital, no estan en plena libertad de realizar sus trabajos como desean, tambien se manifiesta una desunión

y falta de confianza entre los compañeros de trabajo para lograr un apoyo que permita la solución

TABLA 10 DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE		TOTAL DE RESPUESTAS	
	7	6	5	4	3	2	1	POR ITEM
23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	2	4	11	11	34	13	10	85
24. ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	1	10	40	25	5	2	2	85
25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?	3	1	40	10	8	10	13	85
26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?	4	4	8	7	39	9	14	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	10	19	99	53	86	34	39	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	128			53	159			

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 14 GRAFICA TOMA DE DECISIONES

Nota. Elaboración propia

El ser humano constantemente está tomando decisiones ya sea en el ámbito personal o laboral, repetitivamente se presentan situaciones que acarrea al individuo optar por una determinada elección. En el ámbito empresarial es importante que antes de tomar una decisión se debe estudiar los pros y los contras, debido a que esta puede impactar de manera negativa en la organización. El 38% de los funcionarios del hospital Luis Ablanque de la Plata manifiestan que les gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, más de las que tienen en la actualidad, dado que en la práctica no se estimula, así mismo exponen que participan en algunas de las decisiones que toma la empresa. Mientras que un 15% se considera como neutral ya que al momento de tomar una decisión se toma en algunos momentos la opinión de estos, puesto que no es un proceso que se realice constantemente. Por otro parte el 47% evidencia problemas en el clima laboral con respecto a la dimensión de toma de decisiones, demuestra que los directivos de la organización no involucran a gran parte de sus trabajadores en procesos decisorios, así mismo

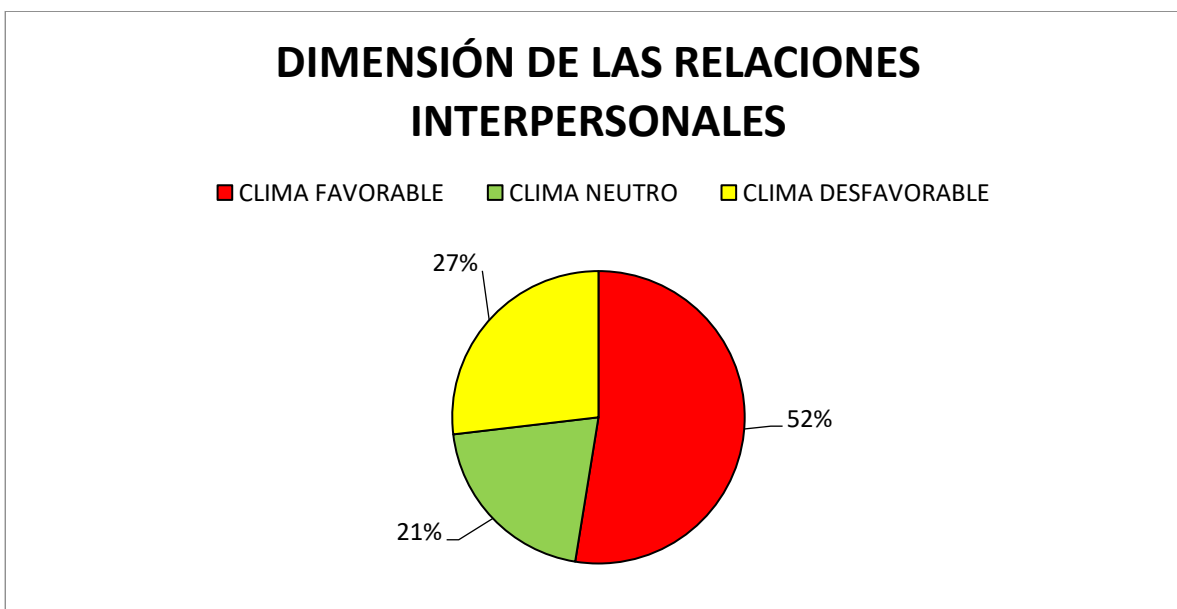
expresan que las directivas no tienen en cuenta sus situaciones personales al momento de tomar una elección.

TABLA 11 DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE		TOTAL DE RESPUESTAS	
	7	6	5	4	3	2	1	POR ITEM
27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?	8	15	9	46	4	2	1	85
28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?	5	7	12	14	43	3	1	85
29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe?	5	14	43	17	3	2	1	85
30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?	2	4	51	14	11	2	1	85
31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿En que medida recibe información al respecto?	1	7	27	9	37	2	2	85
32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?	4	9	45	5	13	6	3	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	25	56	187	105	111	17	9	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	268			105	137			

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 15 GRAFICA DE RELACIONES INTERPERSONALES



Nota. Elaboración propia

Las Relaciones Interpersonales forman parte de la vida humana, puesto que desde nuestro crecimiento tenemos la oportunidad de crear un vínculo con las personas que nos rodea, bien sea con la familia, amigos, lugar de trabajo, etc. Con un porcentaje del 52% con respecto a la variable relaciones interpersonales se evidencia un clima favorable, dado que 63 de los encuestados manifestaron tener un trato ameno con su jefe, de igual forma expresan que hay cierto grado de confianza entre superiores y colaboradores.

Según un estudio realizado por la Universidad de San Carlos de Guatemala en el año 2014, sobre la incidencia de las relaciones interpersonales en el trabajo, explica que esté debe de propiciar las condiciones para una relación positiva entre las personas que allí laboran; por lo que es indispensable el afecto y la amistad. Además, para que el ser humano pueda sentirse satisfecho con su trabajo, es necesario que todas las personas que laboran muestren interés y entusiasmo por realizar sus tareas de la mejor manera posible, demostrando simpatía y amabilidad hacia sus compañeros y que la insatisfacción produce ineficiencia organizacional. (Guatemala, 2018)

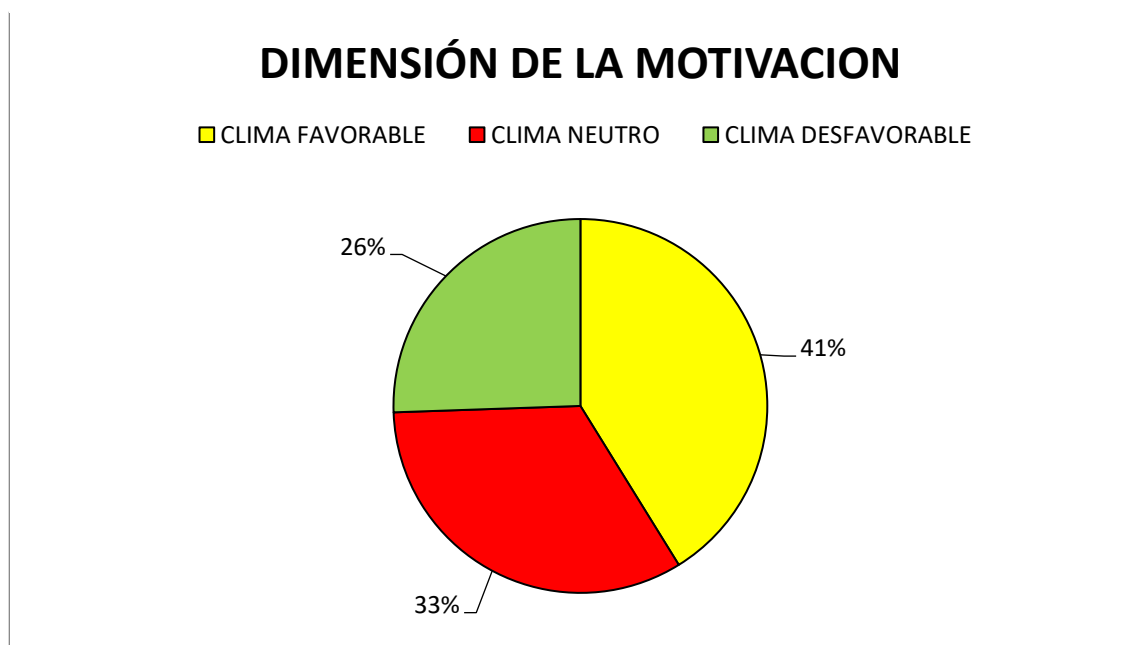
Sin embargo, se obtiene un porcentaje del 21% en la parte neutral debido a que algunos trabajadores no tienen interés por interactuar con sus compañeros, simplemente se basan en lo laboral y no participan en algunas de las actividades lúdicas que se puedan realizar en el hospital. Por otro lado, un 27% considera que esta variable no es positiva debido a que no establecen relaciones recíprocas con sus demás compañeros.

TABLA 12 DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ÍTEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL DE RESPUESTAS POR ÍTEM
	7	6	5	4	3	2	1	
33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?	7	8	10	42	15	2	1	85
34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?	5	7	9	43	17	3	1	85
35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa?	7	9	43	19	5	1	1	85
36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?	5	11	7	20	38	3	1	85
37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?	2	13	42	5	10	6	7	85
38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?	9	11	9	24	11	11	10	85
39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa?	5	11	15	45	5	2	2	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	40	70	135	198	101	28	23	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	245			198	152			

Nota. Elaboración propia

TABLA 13 GRAFICA DE LA DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN



Nota. Elaboración propia

El compromiso, identidad y la satisfacción por parte de los empleados es la capacidad que ejerce la empresa para conseguir la máxima prosperidad. El 41% de los encuestados aseguran percibir un clima favorable en cuanto a la variable de motivación, dado que se sienten a gusto de pertenecer al equipo de trabajo del hospital Luis Ablanque de la Plata, así mismo declaran ser recompensados en ocasiones cuando ejecutan bien alguna función.

La motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la organización y den el máximo por ella. (up spain , s.f.). Un 33% perciben un clima neutro, puesto que no se encuentran ni a favor ni en contra con la labor que desempeñan dentro del hospital y con el salario que reciben. Mientras que un 26% demuestran un clima desfavorable debido a que no se encuentran de acuerdo con el tiempo que la organización les asigna para realizar una determinada función.

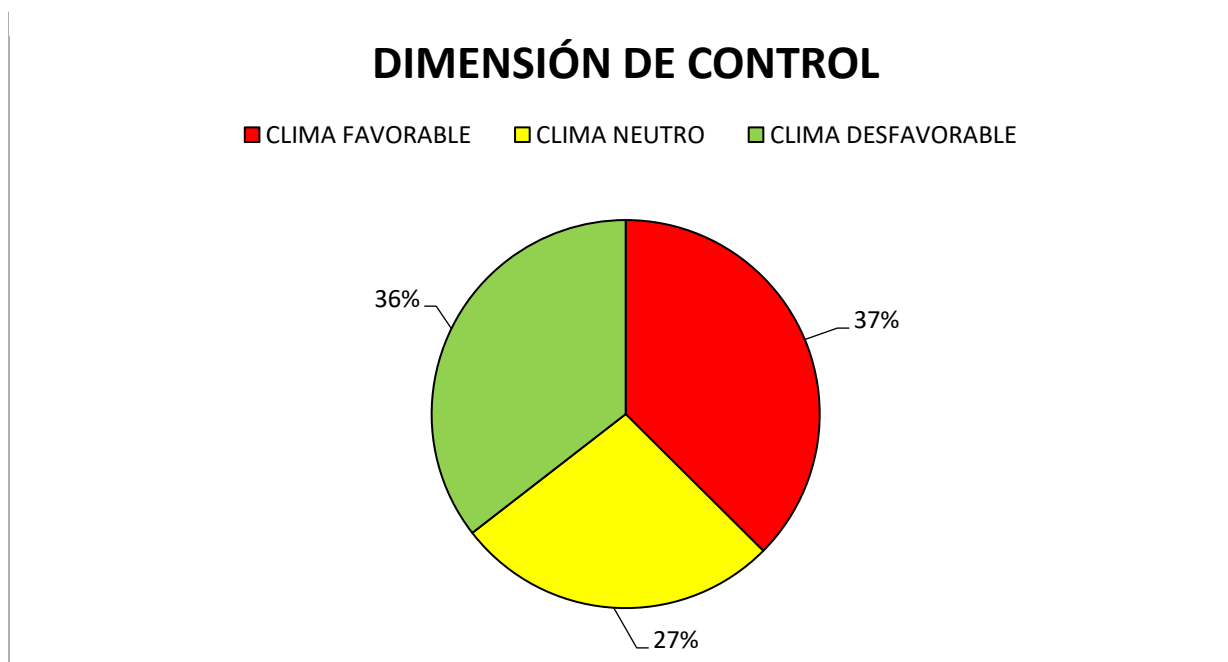
El papel del individuo en las organizaciones ha tenido grandes evoluciones, puesto que anteriormente se le consideraba como la mano de obra , hoy en día las personas desempeñan un rol muy importante ya que gracias a estas se pueden llevar acabo el cumplimiento de los objetivos, por esta razón es importante crear un ambiente laboral optimo, tener una buena comunicación, realizar remuneraciones y darle la oportunidad al colaborador de expresar sus propias opiniones para que de esta manera tenga la capacidad de desarrollar su potencial y contribuya al mejoramiento continuo del hospital.

TABLA 14 DIMENSIÓN DE CONTROL

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSION			OBJETIVOS				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL DE RESPUESTAS
	7	6	5	4	3	2	1	POR ITEM
40. ¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?	3	5	12	23	37	4	1	85
41. ¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?	3	7	12	10	44	8	1	85
42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?	6	9	10	9	39	8	4	85
43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?	3	5	19	41	12	3	2	85
44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?	3	11	44	15	8	3	1	85
45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?	3	8	28	40	3	2	1	85
TOTAL DE RESPUESTAS EN LA DIMENSION	21	45	125	138	143	28	10	TOTAL DE RESPUESTAS 85
TOTAL POR CALIFICACION	191			138	181			

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 16 GRAFICA DIMENSIÓN DE CONTROL



Nota. Elaboración propia

El control es una función administrativa que permite conocer si las actividades que se desarrollaron durante un tiempo determinado van a permitir el cumplimiento de las metas trazadas, también ayudan a establecer estrategias para el mejoramiento continuo de la organización. En esta dimensión el 37% de los colaboradores están de acuerdo en la forma como su superior controla su trabajo, sin embargo, un 36% manifiesta un clima desfavorable frente a esta dimensión, puesto que con muy poca frecuencia conocen los resultados de la revisión de sus trabajos, igualmente dialogan muy poco con sus dirigentes en la forma como realizan sus funciones. Por otro lado, un 27% da a conocer que esta variable no es muy notoria en el desarrollo de las actividades del hospital Luis Ablanque de la Plata. Como se puede evidenciar hay falencias en el proceso de control que se realiza en la organización, debido a que el porcentaje que arroja un clima favorable no es muy representativo, esta dimensión tiene que

tener gran relevancia en cada uno de los procesos operacionales para que favorezcan al desarrollo de los objetivos.

A continuación, se muestran las preguntas abiertas, que se realizaron al final de la encuesta:

1. ¿Qué aspectos son los que más valora de la empresa?
2. Para usted ¿Cuáles aspectos son los más importantes de un líder?
3. ¿Qué lo haría sentir mejor trabajando en la empresa?
4. ¿Qué situaciones o aspectos de su vida laboral lo han desmotivado o podrían hacerlo?

Algunos de los aspectos que más valoran los trabajadores de la empresa son: el trabajo en equipo, la motivación para alcanzar los objetivos organizacionales, respeto, la buena atención a pesar de la falta de algunos insumos, el deseo de salir adelante pese a las dificultades, responsabilidad, eficiencia, flexibilidad de horarios, la perseverancia, dedicación, compromiso y humanidad, compañerismo, buen salario, el apoyo que brinda la comunidad, estabilidad laboral, la satisfacción de atender pacientes y ver su mejoría, el recurso humano.

Por otro lado, los aspectos más importantes de un líder según los colaboradores del hospital:

Buena comunicación, la búsqueda de acciones de mejora, el compromiso, la empatía, el carisma, el saber distribuir las tareas, la confianza, el respeto, la resolución de problemas, retroalimentación al personal, que escuche las ideas de todos, empatía.

Según los trabajadores, se sentirían mejor trabajando en la empresa con estas razones: valoren el trabajo que se hace, contribución de un mejor desarrollo en los procesos, que valoren el trabajo del personal, que se le permita tomar sus propias decisiones, mas capacitaciones, resaltar las cualidades de los colaboradores, estabilidad.

Por otra parte, los trabajadores se han desmotivado por: horas extras no retribuidas, que no se le den permisos por justa causa, que no valoren el trabajo realizado, las injusticias, sobre carga laboral, que no se valore el trabajo realizado, la falta de instrumentación, que no se le tengan en cuenta para tomar decisiones.

TABLA 15 PROMEDIOS POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN	PREGUNTA	PROMEDIO	4,2 NEUTRO
OBJETIVOS	1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?	5,1	
	2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos:	5,3	
	3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.?	4,5	
COOPERACIÓN	4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:	4,6	
	5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?	4,7	
	6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?	4,3	
	7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra sección?	3,4	
	8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?	2,3	
	9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?	3,4	
	10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden?	3,8	
	11. Fuera del horario laboral ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?	3,8	
	12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?	2,8	
	13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?	3,8	
LIDERAZGO	14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe?	3,9	
	15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero?	3,8	
	16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?	3,7	
	17. ¿Su jefe (director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?	4,5	
	18. ¿Qué tanto obedece a su jefe?	5,5	
	19. ¿Su jefe controla su trabajo?	4,4	
	20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	4,1	
	21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?	4	
	22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	4,7	
	23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	3,2	
TOMA DE DECISIONES	24. ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	4,6	
	25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?	3,8	
	26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?	3,2	
RELACIONES INTERPERSONALES	27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?	4,6	
	28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?	3,9	
	29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe?	4,9	
	30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?	4,6	
	31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿En que medida recibe información al respecto?	4	
	32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?	4,5	
MOTIVACIÓN	33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?	4,4	
	34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?	4,1	
	35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa?	4,8	
	36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?	4	
	37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?	4,4	
	38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?	3,9	
	39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa?	4,4	
CONTROL	40. ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?	3,8	
	41. ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?	3,7	
	42. ¿Con qué frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?	3,8	
	43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?	4,2	
	44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?	4,7	
	45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con qué frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?	4,5	

Nota. Elaboración propia

La tabla 17 indica el promedio de cada una de las dimensiones que se evaluaron en el hospital Luis Ablanque de la Plata, por medio de la escala de Likert se establecen unos rangos que se clasifican en favorable, neutro o desfavorable para cada una de las variables.

Clima organizacional desfavorable: De 1,0 a 3,9

Clima organizacional Neutro: De 4,0 a 4,9

Clima organizacional favorable: De 5,0 a 7,0

El promedio por dimensión se obtiene a través de sumar la cantidad de respuesta por cada ítem y posteriormente se suma y divide el promedio de cada respuesta.

La dimensión objetivos obtuvo un promedio de 5,0, siendo esto una calificación favorable, lo que significa que los trabajadores del Hospital Luis Ablanque de la Plata, conocen los objetivos y políticas de la empresa, también se puede denotar que en los procesos de inducción se les comunica toda la estrategia corporativa.

La dimensión cooperación, se encuentra dentro de la categoría desfavorable con un promedio de 3,7 se puede observar que en las preguntas 4, 5 y 6 los trabajadores se ayudan mutuamente y trabajan en equipo, lo cual es satisfactorio ya que permite a la empresa tener una mayor colaboración entre el talento humano y así poder alcanzar los objetivos. Mientras en las preguntas 7, 8, 10 y 11 se puede evidenciar que algunos miembros del hospital prefieren no relacionarse con sus compañeros en otras actividades, fuera del ámbito laboral. Así mismo el HLAP no provee muchos espacios para que los trabajadores se integren fuera de las instalaciones de trabajo.

Por otra parte, la dimensión liderazgo tuvo un promedio de 4,3 siendo una calificación neutral, se puede reflejar que en las preguntas 14, 15 y 16 no existe buena comunicación entre compañeros y superiores para la resolución de inquietudes referente a su trabajo, pero en las preguntas siguientes se denota un vínculo favorable entre colaboradores y jefes, lo cual es satisfactorio para la organización objeto de estudio. De igual forma, manifiestan que al ingresar a la empresa se les proporciona suficiente información referente a las funciones y responsabilidades que deben cumplir en el puesto de trabajo.

La dimensión de Toma de decisiones presenta un promedio de 3,7 siendo una calificación desfavorable, los colaboradores manifiestan prescindir de tomar decisiones sin consultar a sus superiores, dado que cuando lo han realizado, han tenido problemas o roces con sus jefes, también expresan estar dispuestos a asumir nuevas responsabilidades en el ámbito laboral, esto es importante ya que permite a la organización contar con su talento humano para nuevos compromisos que se puedan presentar en un futuro. Por otro lado, los funcionarios del HLAP de vez en cuando son consultados por sus jefes en alguna decisión, lo cual evidencia la poca comunicación que hay entre trabajador y superior.

Respecto a la dimensión de relaciones interpersonales se evidencia un promedio de 4,4. Siendo una calificación neutral se evidencia una amena relación entre los compañeros, esto es muy importante en la organización, ya que permite tener un ambiente de trabajo óptimo entre los trabajadores, las preguntas 29, 30, 31 y 32, tienen una percepción neutral, lo que significa que el trato y comunicación entre jefe y subalterno es buena, pero podría mejorar.

La dimensión de la motivación muestra una calificación neutra de 4,3 en general, se puede evidenciar que los trabajadores no están ni a favor, ni en contra con el trabajo que deben realizar,

su salario, las recompensas que quizás puedan ganar haciendo un buen trabajo. Es decir, que se debería trabajar un poco en motivar al talento humano que tiene la organización, para que se sientan satisfechos en su lugar de trabajo y contribuyan a alcanzar las estrategias corporativas.

Por otro lado, en la dimensión de control muestra una calificación neutra de 4,1, en las preguntas 40,41 y 42 se evidencia poca comunicación entre trabajador y superior en el ámbito laboral, ya que la calificación es de 3,7 y 3,8 lo que denota una desfavorabilidad en estas 3 preguntas, esto debe mejorarse, ya que una comunicación asertiva ayuda al empleado a entender mejor su rol en la empresa y si el trabajo ejecutado se realizó de la mejor manera. Por otro lado, el talento humano del HLAP le es indiferente la forma en la que es controlado por su jefe a la hora de realizar su trabajo.

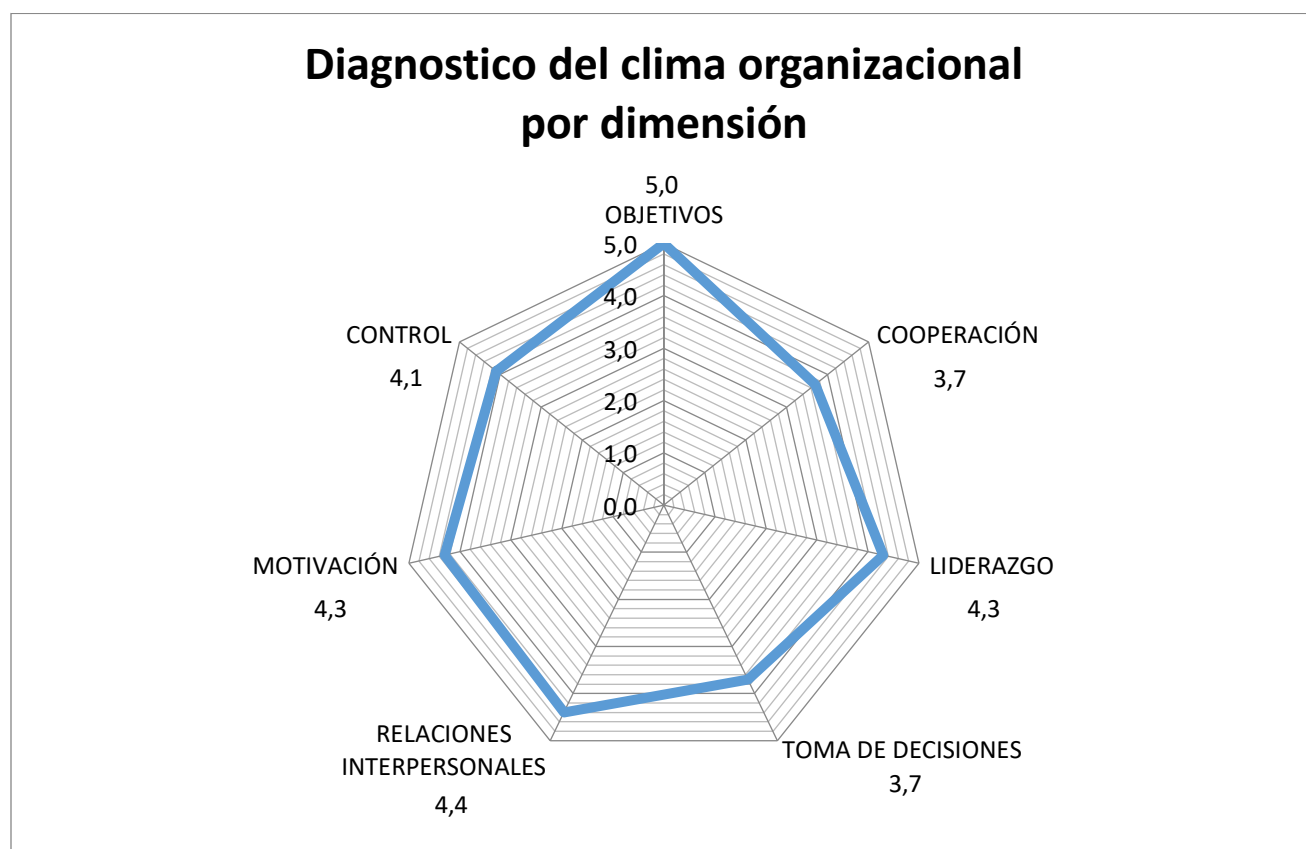
VARIABLE	PROMEDIO DE LA VARIABLE
Objetivos	5
Cooperación	3,7
Liderazgo	4,3
Toma de decisiones	3,7
Relaciones interpersonales	4,4
Motivación	4,3
Control	4,1
TOTAL	4,2
PROMEDIO TOTAL	4,2

En resumen, se evidencia en la dimensión objetivos un promedio 5,0 con una calificación favorable, y en las dimensiones de liderazgo, relaciones interpersonales, motivación y control, una calificación neutra, por otro lado, las dimensiones de cooperación y toma de decisiones se denota una desfavorabilidad. Finalmente, el diagnóstico del clima organizacional del Hospital Luis Ablanque de la Plata indica que tiene un clima organizacional neutro, con una calificación

de 4,2, esto nos manifiesta que hay algunos ámbitos que se deben mejorar, como lo son: relaciones interpersonales entre los colaboradores, la resolución de problemas, falta de vínculos sociales dentro de la organización, no vincular al trabajador a las decisiones que afectan su labor, falta de confianza por parte de los superiores con sus trabajadores en la realización de trabajos, etc.

Por otro lado, hay unas variables que se deben mantener, para la mejora continua de la organización, como son: la inducción y la buena información que se le da al trabajador al ingresar al Hospital (los objetivos organizacionales, la forma de realización de los trabajos, etc.), la buena colaboración que existe entre colaboradores y superiores, etc. Estos factores son claves para tener un ambiente laboral optimo.

ILUSTRACIÓN 17 GRÁFICA DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



Nota. Elaboración propia

12 recomendaciones y estrategias de mejoramiento.

Con base en los resultados del diagnóstico del clima organizacional, se generaron unas recomendaciones a las problemáticas que se evidenciaron en la encuesta de CO del Hospital Luis Ablanque de la Plata, por consiguiente, como primera medida, se recomienda la aplicación del instrumento de medición IMCOC.

Como primera medida, sugerimos implementar el plan de mejoramiento formulado para fortalecer según el instrumento las dimensiones donde hay mayor afectación.

Dimensión objetivos:

- Divulgar en todas las redes y sub-redes del hospital Luis Ablanque de la Plata los objetivos, misión, visión y políticas que posee la empresa para que todos los trabajadores puedan entender su rol dentro de la organización.
- Realizar reuniones al menos 1 vez por semana, para dar a conocer la meta alcanzada y la que se quiere alcanzar, para motivar al trabajador y hacerlo sentir como una pieza importante para el cumplimiento de las estrategias corporativas.

Dimensión cooperación:

- Realizar al menos (1) vez a la semana grupos de apoyo en los cuales se pueda percibir las personas que tengan empoderamiento de líderes para minimizar la carga del jefe de área.
- Diseñar equipos de trabajo con el fin de generar vínculos que lleven al sostenimiento de las relaciones interpersonales y la cooperación entre los distintos colaboradores

- Efectuar (1) vez cada (3) meses convivencias fuera de la organización, para promulgar el compañerismo, con el fin de que todos los trabajadores se conozcan y se cree un ambiente más ameno dentro del Hospital Luis Ablanque de la Plata.
- Llevar a cabo (2) capacitaciones anuales dirigida a los jefes de área o encargados sobre el trabajo en equipo, liderazgo con el fin de que se puedan construir un mejor ambiente laboral dentro de la organización.

Dimensión liderazgo:

- Realizar al menos (1) vez al mes reuniones que permitan retroalimentar las inquietudes o problemas que tienen los trabajadores, con el fin de que se solucionen de la mejor manera.
- Llevar a cabo un esquema que permita al trabajador saber sus obligaciones y labores dentro de la organización, con el fin de que no haya una sobre carga laboral.
- Desarrollar (1) vez por semana una reunión, que le permita al jefe de área captar las percepciones y habilidades de los colaboradores y así despertar actitudes de líderes de tal manera que al delegar funciones sus decisiones sean más asertivas y de este modo, disminuir la carga laboral del director.
- Ejecutar dentro de la jornada laboral unas pausas activas que permitan a los trabajadores desestresarse de sus labores y vincular al jefe con sus colaboradores, con el fin de contribuir a mejorar el ambiente de trabajo.

Dimensión de toma de decisiones:

- Los superiores de cada dependía deben de analizar el desempeño de cada colaborador y los que cumplan con sus obligaciones de forma eficiente y desempeñen competencias de liderazgo se les pueda otorgar nuevas responsabilidades.

- Después de tomar una determinada decisión, se debe transmitir en cada área de forma clara los nuevos cambios que se han establecido.
- Dependiendo de la situación por la cual se vaya a tomar una decisión, realizar un consenso con los trabajadores, que permita conocer las opiniones de cada uno.

Dimensión relaciones interpersonales:

- En cada departamento celebrar por mes el cumpleaños de los trabajadores que cumple en determinado periodo.
- Realizar compartir para cada fecha conmemorativa como, por ejemplo: día de mujer, día de las madres, día de la secretaria, amor y amistad etc.
- Realizar charlas sobre la comunicación asertiva que contribuyan al mejoramiento de las relaciones de cada uno de los miembros del hospital.

Dimensión de la motivación:

- Permitir el crecimiento profesional de los trabajadores a través de capacitaciones
- Reconocer a los empleados que mayor se destaquen, a través de agradecimientos públicos.
- Realizar un plan de incentivos laborales para motivar a los empleados a que contribuyan con los objetivos del hospital Luis Ablanque de la Plata.

Dimensión de control:

- Realizar reuniones periódicamente que permitan informar y evaluar el proceso de las actividades.
- Ser constante en el proceso de supervisión que cada superior debe realizar en su departamento.

- Implementar herramientas que permitan contribuir a la mejora continua de los procesos, tales como el diagrama de Gantt.

13 plan de mejoramiento

Partiendo del análisis arrojado anteriormente y desde el conocimiento adquirido con la realización de esta investigación, se plantean una serie de estrategias para reforzar las fortalezas, con el fin de disminuir las amenazas del Hospital Luis Ablanque de la Plata que de ser aceptada por parte de la gerencia, pueden contribuir a mitigar algunas de las falencias encontradas.

El objetivo es diseñar un plan de mejoramiento de acuerdo a las necesidades encontradas en el hospital, con la finalidad que contribuya al cumplimiento de objetivos, la motivación, la satisfacción laboral y asimismo mejorando el clima organizacional de este.

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA EN EL
MUNICIPIO DE BUENAVENTURA- VALLE DEL CAUCA**

ESTRATEGIA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES
Impulsar la participación de los trabajadores en la solución de problemas de su sección.	Promover un estilo de participación enfocado en el fortalecimiento de alternativas de solución.	- Plantear reuniones que permitan la convergencia de las ideas de los colaboradores entorno a la solución de problemas.	-Plan de estudios. - Profesional de talento humano (fortalecimiento de la participación para la solución de problemas)	Semanal	Jefe inmediato/ Gestión humana
Mejorar la transmisión de información al momento de realizar cambios en el hospital.	Fomentar el acceso óptimo de la transmisión e intercambio de la información en los procesos.	-Establecer un mecanismo que permita transmitir constantemente los cambios realizados (Ej: mural informativo).	- Delegar una persona de referencia. - Emisión de información por medio de tableros informativos.	Mensual	Directivos/Gestión human

Crear programa para mejorar las relaciones interpersonales	Fortalecer los vínculos laborales por parte de los colaboradores.	- Realizar actividades de convivencia entre los colaboradores. -Realizar conmemoraciones en las fechas especiales tales como: día de la mujer, día de la secretaria, cumpleaños, etc.	- Asignación de un presupuesto para cada actividad a realizar.	-1 mes - días conmemorativos	Jefe de área/Gestión humana.
Desarrollar planes de incentivos	Promover la participación y motivación por parte del colaborador	-Realizar una selección para el “COLABORADOR DEL MES” -Bonos redimibles	-Presupuesto para las actividades a realizar	Mensual	Jefe de área/Gestión humana

Fuente. Elaboración propia

14 Conclusión

El clima organizacional, es un factor fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, permite garantizar una mejor resolución de problemas, tener una mejor colaboración y comunicación entre los miembros de la organización y así, aumentar la productividad de la misma.

Debido a esto, el presente estudio se enfocó en determinar el clima organizacional, lo que permitió conocer las percepciones de cada uno de los trabajadores de la organización y así mismo identificar las variables que influyen en el ambiente laboral como lo son: espacios limitados en las oficinas, personas con síntomas de cansancio, sobrecarga de trabajos en determinadas áreas del hospital. El ambiente laboral influye en la realización de las funciones, es por esto, que realizaron unas recomendaciones que contribuyen al mejoramiento continuo de este centro de salud, que es el más importante del Distrito de Buenaventura.

Los resultados que se obtuvieron del instrumento de medición (IMCOC) fueron útiles para realizar algunas recomendaciones, en esta se analizaron 7 dimensiones: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

La interpretación de los resultados obtenidos reflejo que la variable con mayor influencia positiva fue la dimensión objetivo con una favorabilidad de 5,0, dado que los colaboradores tienen conocimientos de las estrategias empresariales que el Hospital quiere llevar a cabo, también, manifiestan haber tenido una buena inducción al entrar a laborar en la organización.

Por otro lado, las dimensiones con el promedio más bajo fueron: cooperación y toma de decisiones, las cuales obtuvieron una calificación de 3,7. En la primera dimensión mencionada

anteriormente, se reflejó que el Hospital realiza muy pocas actividades lúdicas, lo que influye a que estos no puedan relacionarse con sus compañeros de su misma sección.

Así mismo, en la dimensión de toma de decisiones se evidencia que en ocasiones algunos trabajadores no consultan con su jefe para tomar decisiones correspondientes al ámbito laboral, también se manifestó que los superiores no tienen en cuenta la vida personal de sus colaboradores, para tomar una decisión que afecte su trabajo o su vida en particular.

Por otra parte, el promedio arrojado que determina la favorabilidad del clima organizacional fue de 4,2 según la escala de Likert este rango es NEUTRO, lo que significa que los trabajadores están medianamente satisfechos, por lo tanto el Hospital tiene que trabajar para contribuir a mejorar el ambiente laboral y buscar que su clima organizacional se posicione en un rango superior al que se encuentra en estos momentos, dado que como se ha mencionado anteriormente, la satisfacción laboral contribuye a la máxima prosperidad, por esta razón, se realizó un plan de mejoramiento que permita mejorar las deficiencias y fortalecer las dimensiones favorables por parte de los colaboradores.

Por último, es conveniente realizar un nuevo diagnóstico del clima organizacional en aproximadamente 12 meses para estimar la efectividad que ha tenido sobre la empresa la implementación de las diferentes recomendaciones que se plantearon.

Bibliografía

- Ani. (25 de 04 de 2005). Obtenido de https://www.ani.gov.co/sites/default/files/decreto_1227_de_2005.pdf
- Arce, D. (04 de 06 de 2015). Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/lo-que-puede-ocasionar-un-lugar-de-trabajo-incomodo>
- Baño, D. J. (16 de 11 de 2016). *Evaluación del clima organizacional del personal docente*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428008.pdf>
- Bardey, D. (19 de 10 de 2017). *Universidad de los Andes*. Obtenido de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/derecho/el-sistema-de-salud-colombiano-bueno-o-malo>
- Cámara de Comercio Cali. (18 de marzo de 2020). *Cluster de Excelencia Clínica*. Obtenido de Cámara de Comercio Cali: <https://www.ccc.org.co/programas-y-servicios-empresariales/plataforma-cluster/excelencia-clinica-0/#:~:text=El%20Cluster%20de%20Excelencia%20Cl%C3%ADnica,en%20el%20Valle%20del%20Cauca.>
- CEOLEVEL. (22 de 06 de 2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Cerezo , J. (2016). *Propuesta de reorganización de la red pública y privada de prestadores de servicio de salud*. Cali.

Chávez, R. M. (19 de 08 de 2016). *EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACION*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

cloud, C. (s.f.). Obtenido de <https://clinic-cloud.com/blog/cual-es-la-mejor-sanidad-publica-del-mundo-segun-oms/>

Clúster de excelencia clínica. (2019). *SEMANA*.

Dinero. (11 de enero de 2018). Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731>

Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. (08 de 2015). *EUMED*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Gobernación del Valle del Cauca . (7 de noviembre de 2019). *Hospital Luis Ablanque de la Plata, de Buenaventura, continúa su recuperación con ayuda del Gobierno departamental*.

Obtenido de Gobernación del Valle del Cauca :

<https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/64539/hospital-luis-ablanque-de-la-plata-de-buenaventura-continua-su-recuperacion-con-ayuda-del-gobierno-departamental/>

Gobernación del Valle del Cauca. (2 de octubre de 2017). *Con servicios de mediana complejidad volvió a abrir sus puertas el hospital distrital de Buenaventura* . Obtenido de Gobernación del Valle del Cauca:

https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/39518/con_servicios_de_mediana_complejidad_volvi_a_abrir_sus_puertas_el_hospital_distrital_de_buenaventura/

González , A. (2011). Reflexiones sobre Salud Pública Internacional. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(4), 372-379.

González, R. M. (2001). *CEF marketing XXI*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.
Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>

Guatemala, t. (9 de mayo de 2018). *tecoloco* . Obtenido de <https://www.tecoloco.com.gt/blog/importancia-de-las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo.aspx>

Guerrero , R., Gallego , A., Becerril , V., & Vásquez , J. (2019). Sistema de salud de Colombia. *Salud Pública*.

Gutierrez Gonzalez, L. (2005). *ACACIA*. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P01T18.pdf>

Ibarra Velazquez, L. A., & Garcia Ramirez, M. (2012). *Eumed*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>

Jáuregui, A. (2007). *los principios de la administracion cientifica de Taylor e introduccion al fordismo*. Obtenido de [https://www.uv.es/gonzalev/PSI%20ORG%2006-07/TEMAS%20PSI%20ORG%2006-07/TEMA%202/TAYLOR%20y%20FORDISMO.doc#:~:text=El%20taylorismo%2C%20basado%20en%20el,organizaci%C3%B3n%20de%20la%20producci%C3%B3n%20\(directivos%2C](https://www.uv.es/gonzalev/PSI%20ORG%2006-07/TEMAS%20PSI%20ORG%2006-07/TEMA%202/TAYLOR%20y%20FORDISMO.doc#:~:text=El%20taylorismo%2C%20basado%20en%20el,organizaci%C3%B3n%20de%20la%20producci%C3%B3n%20(directivos%2C)

Jauregui, M. (8 de 06 de 2016). *Aprendiendo administracion*. Obtenido de <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/>

JUSTICIA. (29 de 04 de 2018). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/el-saqueo-y-la-corrupcion-que-afecta-al-hospital-de-buenaventura-211412>

Manu. (18 de diciembre de 2016). *Animal politico*. Obtenido de animalpolitico.com/2016/12/hospitales-saturados-y-sin-medicinas-el-calvario-de-pacientes-y-doctores/

Maria Silvestrini, J. V. (Enero de 2008). Obtenido de <https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Mendez, C. E. (02 de 2005). Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalEnEmpresasColombianas19802004-5096800%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalEnEmpresasColombianas19802004-5096800%20(3).pdf)

MinSalud. (s.f.). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>

MinSalud. (16 de 02 de 2015). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

MinSalud. (06 de 05 de 2016). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

mundia, b. (10 de abril de 2018). *banco mundial*. Obtenido de bancomundial.org/es/topic/health/overview

mundial, b. (10 de abril de 2018). *banco mundial*. Obtenido de bancomundial.org/es/topic/health/overview

Núñez, .: L. (2020). *PLAN DE DESARROLLO 2021-2024*. Buenaventura.

OPS. (2019). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organizacion Panamericana de la Salud:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14916:ten-threats-to-global-health-in-2019&Itemid=135&lang=es

Organización de las Naciones Unidas. (10 de enero de 2020). Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década. *ONU*.

Organización Mundial de la Salud . (2001). *Macroeconomía y Salud: Invertir en Salud en Pro del Desarrollo Económico*. . Ginebra : OMS.

PEREA, J. V. (2013). *biblioteca digital univalle*. Obtenido de
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/0503577.pdf>

Pineda. (2004). *scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Quintana, A. D. (07 de 02 de 2013). *centro de desarrollo gerencial*. Obtenido de
<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Quintana, A. D. (07 de 01 de 2013). *centro de desarrollo gerencial un espacio para el aprendizaje*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Radio, C. (21 de junio de 2018). *Caracol Radio*. Obtenido de
https://caracol.com.co/radio/2018/06/22/salud/1529624568_236896.html

Radio, R. D. (14 de julio de 2018). *Blu Radio*. Obtenido de <https://www.bluradio.com/cali/la-situacion-en-salud-en-buenaventura-es-compleja-secretaria-de-salud-del-valle-184263-ie2020922>

Redaccion. (18 de junio de 2018). *Emprende hoy*. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232>

Revista semana. (4 de mayo de 2017). Obtenido de <https://www.semana.com/nacion/articulo/buenaventura-escandalos-de-presunta-corrupcion-dentro-del-hospital/521072>

Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en. *Educacion en valores*, 6.

Rural, S., & Quintero , G. (3 de septiembre de 2017). Salud en Buenaventura: sin atención y sin recursos. *Semana Rural*.

Segura, A. L. (22 de 7 de 2016). *Colegio de Bachilleres*. Obtenido de https://lms.colbachenlinea.mx/tc-colbach/contenido/materias/06Sexto/cvdco/html/21_el_modelo_de_las_relaciones_humanas.html
1

Solarte, M. G. (16 de 12 de 2009). *clima organizacional su diagnostico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Sura. (s.f.). Obtenido de [https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/51-decretos/2147-decreto-1443-de-2014#:~:text=A%20trav%C3%A9s%20del%20cual%20el,Trabajo%20\(SG%2DSST\).](https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/51-decretos/2147-decreto-1443-de-2014#:~:text=A%20trav%C3%A9s%20del%20cual%20el,Trabajo%20(SG%2DSST).)

(s.f.). Obtenido de significados.web: <https://www.significados.com/relevante/>

(s.f.). Obtenido de LosRecursosHumanos.com:

<https://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal/>

(30 de oct de 2019). *Fallece bebé de 4 meses por no acceder a una UCI pediátrica.*

Thompson, I. (enero de 2008). *promonegocios.net*. Obtenido de

[https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D)

[administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D).

Thompson, I. (s.f.). *promonegocios.net*. Obtenido de

[https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D)

[administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D).

TIEMPO, E. (15 de 03 de 2018).

up spain . (s.f.). Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>

Valarezo , J. (2013). *Evaluación y rediseño del sistema de control de gestión del Hospital*

Luis Ablanque de la Plata para determinar la prestación eficiente del servicio en el año 2013.

Buenaventura : Universidad del Valle .

ANEXOS

Encuesta:

1.¿Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa? *

- 7. Excelente
- 6. Buenos
- 5. Aceptables
- 4. Regulares
- 3. Malos
- 2. Muy malos
- 1. Pésimos

2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de lo objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos: *

- 7. Toda la información
- 6. Suficiente información
- 5. Apenas la necesaria
- 4. Alguna información
- 3. Muy poca
- 2. Casi ninguna
- 1. Ninguna

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con que intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc? *

- 7. Plenamente
- 6. Gran satisfacción
- 5. Alguna satisfacción
- 4. Indiferente
- 3. Alguna insatisfacción
- 2. Gran insatisfacción
- 1. Insatisfacción absoluta

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa: *

- 7. Excelente
- 6. Buena
- 5. Aceptable
- 4. Regular
- 3. Mala

- 2. Muy mala
- 1. Pésima

5. ¿En que grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periódicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

6. ¿En que forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa? *

- 7. Como lider
- 6. Como organizador
- 5. Como colaborador
- 4. Simplemente participa
- 3. Participa porque le toca
- 2. Participa con desagrado
- 1. No participa

7. ¿Con que frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra seccion? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

8. ¿Con que frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

9. ¿En que forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa? *

7. Como lider
6. Como organizador
5. Como colaborador
4. Simplemente participa
3. Participa porque le toca
2. Participa con desagrado
1. No participa

10.¿ Con que frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

11. Fuera del horario laboral ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

12. ¿Con que frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

13. ¿Con que frecuencia participa en la solución de problemas de su sección? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando

- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

17. ¿Su jefe (Director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

18. ¿Qué tanto obedece a su jefe? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

19. ¿Su jefe controla su trabajo en lo corresponde? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar *

7. Toda la informacion
6. Suficiente informacion
5. Apenas la necesaria
4. Alguna informacion
3. Muy poca

- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

24. ¿ Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

26. ¿ Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periodicamente
- 4. Algunas veces
- 3. Muy de vez en cuando
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo? *

7. Excelente
6. Buenas
5. Aceptables
4. Regulares
3. Malas
2. Muy malas
1. Pésimas

28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿ los soluciona con los compañeros y/o superiores? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periodicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe? *

7. Excelente
6. Buena
5. Aceptable
4. Regular
3. Mala
2. Muy mala
1. Pésima

30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa? *

7. Excelente
6. Buena
5. Aceptable
4. Regular
3. Mala
2. Muy mala
1. Pésima

31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿En que medida recibe información al respecto? *

7. Toda la información
6. Suficiente información
5. Apenas la necesaria
4. Alguna información
3. Muy poca
2. Casi ninguna

1. Ninguna

32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección? *

- 7. Los que les competen a ellos
- 6. Casi todos los que les compete
- 5. Algunos que les competen
- 4. Conocen todos los problemas
- 3. Desconocen casi todos
- 2. Conocen algunos
- 1. No conocen ninguno

33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer? *

- 7. Realizado y satisfecho
- 6. Realizado
- 5. Retribuido justamente
- 4. Conforme
- 3. Insatisfecho
- 2. Muy insatisfecho
- 1. Totalmente insatisfecho

34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe? *

- 7. Realizado y satisfecho
- 6. Realizado
- 5. Retribuido justamente
- 4. Conforme
- 3. Insatisfecho
- 2. Muy insatisfecho
- 1. Totalmente insatisfecho

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa? *

- 7. Contento y satisfecho
- 6. Contento
- 5. Bien, no le es desagradable
- 4. No le agrada ni le satisface
- 3. Trabaja aquí porque toca
- 2. insatisfecho
- 1. Totalmente descontento

36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente? *

- 7. Siempre
- 6. Con mucha frecuencia
- 5. Periódicamente

4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha? *

7. Excelente
6. Buena
5. Aceptable
4. Regular
3. Mala
2. Muy mala
1. Pésima

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa? *

7. siete o mas años
6. seis años
5. cinco años
4. cuatro años
3. tres años
2. dos años
1. un años o menos

39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa? *

7. Importante, satisfactoria
6. Importante, esta contento
5. Le importa, le satisface
4. Le es indiferente
3. Le da alguna importancia
2. Le da poca importancia
1. No le da importancia

40. ¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periódicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

41. ¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo? *

7. Siempre

6. Con mucha frecuencia
5. Periódicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periódicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca
1. Nunca

43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza? *

7. Muy contento
6. Contento
5. Tranquilo y satisfecho
4. Indiferente
3. Intranquilo
2. Descontento y tensionado
1. Muy restringido

44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla? *

7. Excelente
6. Buena
5. Aceptable
4. Regular
3. Mala
2. Muy mala
1. Pésima

45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo? *

7. Siempre
6. Con mucha frecuencia
5. Periódicamente
4. Algunas veces
3. Muy de vez en cuando
2. Casi nunca

1. Nunca

Casi hemos terminado

Conteste de la manera mas honesta posible las 4 preguntas formuladas a continuación:

1. ¿Qué aspectos son los que mas valora de la empresa?
2. Para usted ¿Qué aspectos son los mas importantes de un líder? *
3. ¿Qué lo haría sentir mejor trabajando en la empresa?
4. ¿Qué situaciones o aspectos de su vida laboral lo han desmotivado o podrían hacerlo? *



**HOSPITAL
LUIS ABLANQUE DE LA PLATA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 835.000.972 - 3**

HLAP-G-107-2021

Buenaventura, 31 de mayo de 2021

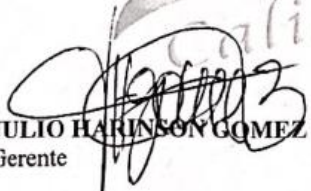
Profesional
ALEXANDER HERRERA LONDOÑO
Coordinador del Programa de Administración Empresas
Universidad del Valle Sede Pacífico.

Asunto: Autorización a estudiantes continuar con trabajo de grado.

Cordial saludo.

Con el objetivo contribuir con el desarrollo y fortalecimiento de los procesos académicos de los jóvenes del Distrito de Buenaventura, en calidad de gerente del HLAP, me permito autorizar a las estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad del Valle – Sede Pacífico; **Jennyfer Herrera Herrera e Ingrid Tatiana Sinisterra Riascos**, dar continuidad al trabajo de grado en el Hospital Luis Ablanque de la Plata.

Atentamente.


JULIO HARINSON GOMEZ VILLARREAL
Gerente

Proyecto y Elaboro:
Sonia Patricia Cleves Lombana – Aux. Administrativa.

Copia: Subdirección Administrativa.
Archivo