

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Clima organizacional en el hospital Barranca – Cajatambo,
Barranca 2016

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título
Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Dioces Norabuena, Erick Ulises

Asesor:

Vergaray Huamán, José

Chimbote – Perú

2019

PALABRAS CLAVE:

Clima organizacional

KEYWORDS:

Organizational climate

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Área: Ciencias Sociales.

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Management

Línea de Investigación: Talento humano

LINES OF INVESTIGATION:

Area: Social Sciences.

Sub area: Economy and Business

Discipline: Business and Management

Research Line: Human Talent

TITULO

Clima organizacional en el hospital Barranca – Cajatambo,
Barranca, 2016

TITLE

Organizational climate in the Barranca hospital – Cajatambo,
Barranca, 2016

Presentación

La investigación se llevó a cabo en el hospital de Barranca - Cajatambo, con el objetivo de determinar el nivel de clima organizacional en el hospital de Barranca – Cajatambo.

En la actualidad la demanda del servicio de salud en la provincia de Barranca se ha incrementado, debido a la migración de los ciudadanos de las zonas rurales; y ha esto podemos agregar que existe un solo hospital de alta complejidad, por lo que es importante que la atención a los pacientes se realice de manera efectiva.

Además, en el hospital de Barranca se atienden los clientes de todo los distritos y anexos, los cuales se presentan con problemas diversos, para lo cual se necesita que la institución tenga un buen clima organizacional, permitiendo que los colaboradores se encuentren motivados, identificados con la institución.

El informe es de vital importancia porque permite conocer las actividades que desarrolla el hospital y los niveles en la que se están dando cada una de ellas, este aporte permitirá que la institución cumpla sus metas propuestas.

ÍNDICE

Palabras Clave.....	i
Título.....	ii
Presentación.....	iii
Índice	iv
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Capítulo I: Plan de Investigación.....	4
1.1. Marco Teórico.....	5
1.1.1. Clima organizacional	5
1.2. El Problema.....	7
1.2.1. Realidad Problemática	7
1.2.2. Antecedentes	8
1.2.3. Formulación del problema	8
1.2.4. Conceptuación y Operacionalización	9
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1. Objetivo general.....	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
Capitulo II: Metodología	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	12
A. Tipo de Investigación	12
2.2. Población y muestra.....	12
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13

2.2.1. Técnicas	13
2.2.2. Instrumentos.....	13
Resultados.....	14
Capitulo III: Análisis y Discusión.....	17
Conclusiones.....	21
Recomendaciones	23
Referencias Bibliográficas.....	24
Anexos	27

RESUMEN

En toda organización existe relaciones interpersonales y estas se dan con el objetivo de buscar el trabajo en equipo, el esfuerzo sinérgico, para el logro de las metas, para eso es importante entender a cada colaborador desde el punto de vista personal, los equipos donde interactúan y el comportamiento de ellos, eso permitirá realizar trabajos eficientes y eficaces, a todo este accionar se le conoce como clima organizacional, por lo cual es importante fomentarlo y fortalecerlo.

En la provincia de Barranca se encuentra el nosocomio que atiende las necesidades de toda la población, conocido como el hospital de Barranca – Cajatambo, el cual para su funcionamiento cuenta con colaboradores, tanto administrativos, médicos, técnicos, personal de limpieza, y resulta de suma importancia analizar el clima organizacional.

Por lo anteriormente mencionado surge la pregunta: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el hospital Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016?

Nos planteamos el siguiente objetivo: Determinar el nivel de clima organizacional en el hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016.

Como resultado de la investigación se obtuvo que existe un clima organizacional óptimo, entendiéndose que la comunicación es la adecuada.

En cuanto a la dimensión Comunicación, podemos considerarlo como Bueno, pues los resultados obtenidos tienden a ello.

Con respecto a la dimensión Recompensas, el 60,2% de los trabajadores del Hospital de Barranca considera que es mala. Por lo tanto, podemos concluir que no existe políticas claras para determinar las recompensas.

En cuanto a la dimensión Relaciones el 41.0% de trabajadores del Hospital de Barranca considera que es malo. Por lo tanto, podemos concluir que existe una moderada relación laboral entre los colaboradores.

ABSTRAC

In every organization there are interpersonal relationships and these are given with the objective of seeking teamwork, synergistic effort, to achieve the goals, for that it is important to understand each collaborator from the personal point of view, the teams where they interact and their behavior, that will allow efficient and effective work, all this action is known as organizational climate, so it is important to encourage and strengthen it.

In the province of Barranca is the hospital that meets the needs of the entire population, known as the Barranca - Cajatambo hospital, which for its operation has collaborators, both administrative, medical, technical, cleaning staff, and as a result It is very important to analyze the organizational climate.

Due to the aforementioned, the question arises: What is the level of organizational climate in the Barranca - Cajatambo hospital, Barranca, 2016?

We set the following objective: Determine the level of organizational climate in the hospital of Barranca - Cajatambo, Barranca, 2016.

As a result of the investigation, it was obtained that there is an optimal organizational climate, understanding that the communication is adequate.

Regarding the Communication dimension, we can consider it as Good, since the results obtained tend to do so.

With respect to the Rewards dimension, 60.2% of the Barranca Hospital workers consider it to be bad. Therefore we can conclude that there are no clear policies to determine the rewards.

Regarding the Relations dimension, 41.0% of workers at Barranca Hospital consider it to be bad. Therefore, we can conclude that there is a moderate labor relationship among employees.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Clima organizacional en el hospital de Barranca – Cajatambo, es básica, cuantitativa, correlacional. El método hipotético deductivo. El diseño es no experimental, transeccional.

La investigación parte de la problemática de conocer el clima organizacional en el hospital Barranca - Cajatambo, debido a que esta percepción es individual y depende de diversos factores.

El estudio consta de varias partes: explicando los motivos de realizar la investigación, planteándonos las preguntas, en la cual se definió de manera clara el porque del estudio, para lo cual nos planteamos la metodología pertinente, la población y la muestra objeto de estudio.

En la segunda parte, se analizó y proceso los datos obteniendo el resultado producto del trabajo de campo en la cual se aplicó el instrumento.

CAPITULO I
PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Robbins y Judge (2019) explica que el estudio del comportamiento del individuo, los grupos sociales y la estructura organizacional son componentes que se encuentran dentro del estudio del clima organizacional, coincide con la definición anterior Rodríguez (2004) pero agrega que el clima organizacional esta relacionado con las políticas adecuadas, de igual manera las remuneraciones, debe entenderse que el conocimiento del clima organizacional permite desarrollar cambios en diferentes aspectos dentro de la organización

A.- Comunicación

Galicia (2010) y Guzmán (2012) explican que la transmisión de la información conocido como comunicación entre los individuos que participan en desarrollo de actividades en una organización en sus diferentes niveles sea ascendente, descendente y transversal, la cual facilita la toma de decisiones, esto facilitará también la comunicación efectiva con los grupos de interés.

Chiavenato (2007) La efectividad en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores dependerá mucho del nivel de efectividad que tienen los líderes para comunicarse, esto permitirá que los colaboradores entiendan que es lo que esperan los jefes de ellos, conocer sus obligaciones, responsabilidad y su autoridad, del mismo modo cuando el empleado informa a sus jefes sobre sus inquietudes, problemas o hace llegar sugerencias, esto permitirá a los líderes poder tomar decisiones y plantear correctivos si el caso así lo amerita.

Galicia (2010) la coordinación es muy importante porque a través de ello nos permitirá dar solución a los problemas que se presenten en las organizaciones.

b.- Recompensas

Hellrigen (2008) explica que los bonos, vacaciones, etc, como aspecto de recompensas externa y los sentimientos de logro, orgullo por el cumplimiento, como factores internos permiten a los colaboradores motivarse incentivarse y buscar ser competitivos.

Chiavenato (2009) explica que las recompensas es un factor determinante en

una organización, el cual generara un efecto sinérgico, permitiera mantenerse en el mercado y por ende continuar con la actividad comercial, entre otros puede estar la capacitación la cual permite la apertura y confianza, intensificar las relaciones, agiliza la toma de decisiones y lo mas importante promover profesionales lideres; esto debe ir complementado del reconocimiento ya sea privado o público.

Schifaman (2013) expone que los programas de reconocimientos y los sistemas de compensaciones son factores muy importantes y permiten el entusiasmo y la identificación de los colaboradores; es igual de importante los reconocimientos tanto financieros como no financieros, estos incentivan y motivan a los colaboradores para que sigan perfeccionándose, debe entenderse también que el factor que motiva a los colaboradores para ser mas eficiente es el salario.

Hilriegen (2008) explica que los factores para motivar a los colaboradores entre otros tenemos a la disponibilidad, la cual significa que debe estar disponible para el momento oportuno, el cual se debe entregar cuando el colaborador lo necesite o sienta que ha logrado algo importante para la organización y debe entregarse de manera justa a todos los que se merecen.

c.- Relaciones interpersonales

Conteras (2011) las relaciones interpersonales pueden darse por estar reguladas por las leyes, la cual se da a través de los niveles jerárquicos y las relaciones interpersonales de manera espontánea y reciproca, fomentar el ambiente laboral optimo, el cual repercute en el desempeño laboral, factor muy importante para el éxito de la empresa.

Bisquerra (2003) explica que los factores determinantes tales como los valores, la comunicación asertiva, el ser cortés, respeto a las normas de convivencia, los valores éticos, el ser empático, etc, son aquellos que regular las relaciones interpersonales de manera positiva, entendiéndose como practica de valores es el que nos permite distinguir lo bueno de lo feo, lo correcto de lo incorrecto , lo cual destaca al momento de enerar un trabajo en equipo en la cual se dan las interrelaciones; en la misma línea Shwartz (1994) explica que los valores

tienen que ver con las formas de conducta y determina el estado existencial de las personas y las organizaciones.

Litwin y Stringer (1968) explica que el apoyo mutuo entre los diferentes niveles de la organización permite el desarrollo sostenible de las organizaciones y la sociedad, coincide con el autor anterior Jiménez (2011) y agrega que la ayuda mutua fomenta el espíritu en equipo fomentando un equilibrio entre los objetivos de los colaboradores y los objetivos de la empresa.

Robbins (2013) expone que es muy importante la confianza que debe existir entre los miembros de la organización el cual facilita la cooperación y disminuye la necesidad de controlar las actividades de los demás.

1.2. EL PROBLEMA

1.2.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la ciudad de Barranca, Capital de la Provincia Barranca, se encuentra ubicado uno de las principales instituciones de salud de la región, el Hospital de Barranca – Cajatambo, que viene atravesando una crisis interna de gobernabilidad, generando inestabilidad un clima de incertidumbre en el ambiente de trabajo, el cual repercute en el nivel de motivación e identificación de los colaboradores, dado que todos perciben que la inestabilidad por el cambio de autoridades podría traer como consecuencia un despido o la no renovación de sus contratos; podemos rescatar los positivo como el manejo de recursos tanto humanos como financieros, los colaboradores en la mayoría especializados, identificación de los colaboradores, control del cumplimiento de metas, apoyo social al los pobladores con escasos recursos económicos, existencia de documentos de gestión; del mismo modo podemos mencionar las debilidades que hace que el hospital no funcione de manera adecuada: La falta de infraestructuras, equipos obsoletos, sistemas de información gerencial deficientes.

1.2.2. ANTECEDENTES

Aponte (2017) el autor concluye que existe un buen nivel de clima organizacional en en Instituciones Educativas del Nivel Secundaria de Trujillo – 2017, la cual es percibida por los colaboradores; en la misma línea Balvin (2018) expone que en la Institución Educativa Maestro César Vallejo, Ate 2018, los colaboradores perciben que existe un buen clima organizacional; Casique (2015) explico que el clima organizacional en la Institución Educativa Amae - Moyobamba Período, 2015, existe un clima organizacional positivo medio, respalda lo anteriormente mencionado Estuco (2018) exponiendo que en la Institución Educativa Señor de los Milagros de Chen Chen, Región Moquegua – 2018, existe un clima organizacional positivo, en la misma línea Golac (2016) explica que existe un clima organizacional optimo en la institución objeto de estudio, del mismo modo Lomparte (2018) explico que el clima organizacional que perciben los colaboradores es regular , por su lado Perales (2018) explico que entre otros el factor determinante para que exista un buen clima organizacional es el liderazgo, el cual repercutirá de manera positiva en la organizacional, Tapullima (2017) explica que el manejo de conflictos de manera oportuna y acertada permite que el clima organizacional en la organización no se deteriore.

1.2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es nivel del clima organizacional en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuáles factores permiten que el clima organizacional esté presente en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016?

¿Cuáles son las acciones deficientes del clima organizacional en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016?

1.2.4. COCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

A. CONCEPTUACIÓN DE LAS VARIABLES

CLIMA ORGANIZACIONAL

Robbins y Judge (2019) explica que el estudio del comportamiento del individuo, los grupos sociales y la estructura organizacional son componentes que se encuentran dentro del estudio del clima organizacional, coincide con la definición anterior Rodríguez (2004) pero agrega que el clima organizacional esta relacionado con las políticas adecuadas, de igual manera las remuneraciones, debe entenderse que el conocimiento del clima organizacional permite desarrollar cambios en diferentes aspectos dentro de la organización

1.2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item
Clima Organizacional	Comunicación	Ascendente	19,20
		Descendente	21,22
		Lateral u horizontal	23,24
	Recompensas	capacitaciones	25,26
		cumplimiento de los estándares de calidad	27,28
		Estímulos	29,30
	Relaciones	Valores que comparten	31,32
		Cooperación y ayuda mutua	33,34
		Confianza entre el personal	35,36

1.3. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Determinar el nivel del clima organizacional en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016

OBJETIVO ESPECIFICO.

Determinar los factores permiten que el clima organizacional esté presente en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016.

Determinar las acciones deficientes del clima organizacional en el Hospital de Barranca – Cajatambo, Barranca, 2016.

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

A.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es Básica, porque conoceremos nuevos conocimientos.

B.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

consideramos que es no experimental, descriptivo, transversal simple, puesto que permitirá determinar aquellos problemas que están afectando la satisfacción laboral y en base a ello plantear alternativas de mejora.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población esta constituido por 240 colaboradores con contrato y nombramiento en el mes de julio del 2016, del hospital de Barranca.

MUESTRA

La muestra se determinara a través de crochans, con la cual determinaremos la cantidad de unidades de muestreo que se estudiar

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

N = Población

n = Muestra

Z α = confianza,

p = posibilidad de éxito

q = posibilidad de fracaso

d = error muestral

Para el cálculo de la muestra se ha determinado los valores de:

- N = 240
- Confiabilidad e 90%, Z α = 1,65
- p = 0,5

- $q = 0,5$
- $d = 5\% = 0,05$

$$n' = \frac{240 \times 1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (240 - 1) + 1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n' = 127,80 = 128$$

La muestra reajustada n

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n = \frac{128}{1 + \frac{128}{240}}$$

$$n = 83,48 = 83$$

La muestra estará formado por 83 trabajadores del Hospital de Barranca, que se seleccionarán de manera aleatoria.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.3.1. TÉCNICAS

Encuesta

La técnica empleada para la obtención de datos fue la encuesta, con la finalidad de obtener datos de la muestra, para luego procesarlos.

Documental

La investigación se realizó con el apoyo de libros, fuentes bibliográficas.

2.3.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario

Nos permitirá obtener la información de los encuestados con la cual se dará respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

RESULTADOS.

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA N° 1

Nivel de clima organizacional en el Hospital de Barranca

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	17	20,5	20,5
Bueno	66	79,5	79,5
Total	83	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN:

El 20,5% de trabajadores del Hospital de Barranca considera que el Clima organizacional es regular y el 79,52% considera que el clima organizacional es bueno

DIMENSION: COMUNICACIÓN

TABLA N° 2

Nivel de Comunicación en el Hospital de Barranca

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	34	41,0	41,0
Bueno	49	59,0	59,0
Total	83	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN:

El 41,0% de trabajadores del Hospital de Barranca considera que el nivel de comunicación es regular y el 59,0% considera que el nivel de comunicación es bueno.

DIMENSION: RECOMPENSAS

TABLA N° 3

Nivel de Recompensas en el Hospital de Barranca

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	50	60,2	60,2
Regular	17	20,5	20,5
Bueno	16	19,3	19,3
Total	83	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN:

El 60,0% de trabajadores del Hospital de Barranca considera que el nivel de recompensas es bajo, seguido por el 20,5 % que considera que el nivel de recompensas es regular y el 19,3% que considera que el nivel de recompensas es bueno.

DIMENSION: RELACIONES

TABLA N° 4

Nivel de Relaciones en el Hospital de Barranca

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	34	41,0	41,0
Regular	17	20,5	20,5
Bueno	16	19,3	19,3
Muy Bueno	16	19,3	19,3
Total	83	100,0	100,0

INTERPRETACIÓN:

El 41,0% de trabajadores del Hospital de Barranca considera que el nivel de relaciones es malo, el 20,5 % considera que el nivel de relaciones es regular, el 19,3% considera que el nivel de relaciones es bueno; y el 19,3% considera que el nivel de relaciones es muy bueno

CAPITULO III
ANALISIS Y DISCUSIÓN.

En la tabla N° 1, se puede inferir que existe un buen clima organizacional en el Hospital de Barranca, dado que el 79.5% opinan que existe un buen clima organizacional, este resultado concuerda con Robbins y Judge (2019) explica que el estudio del comportamiento del individuo, los grupos sociales y la estructura organizacional son componentes que se encuentran dentro del estudio del clima organizacional, coincide con la definición anterior Rodríguez (2004) pero agrega que el clima organizacional esta relacionado con las políticas adecuadas, de igual manera las remuneraciones, debe entenderse que el conocimiento del clima organizacional permite desarrollar cambios en diferentes aspectos dentro de la organización , en la misma línea Schifaman (2013) expone que los programas de reconocimientos y los sistemas de compensaciones son factores muy importantes y permiten el entusiasmo y la identificación de los colaboradores; es igual de importante los reconocimientos tanto financieros como no financieros, estos incentivan y motivan a los colaboradores para que sigan perfeccionándose, debe entenderse también que el factor que motiva a los colaboradores para ser mas eficiente es el salario.

El factor predominante y de mayor incidencia en el clima organizacional es la comunicación dado que el 59% de los encuestados opina que existe una buena comunicación, y el 41% opina que el nivel de comunicación es regular, pero los resultados también acusan que el clima organizacional no es el óptimo, estos resultados coinciden con Galicia (2010) y Guzmán (2012) explican que la transmisión de la información conocido como comunicación entre los individuos que participan en desarrollo de actividades en una organización en sus diferentes niveles sea ascendente, descendente y transversal, la cual facilita la toma de decisiones, esto facilitará también la comunicación efectiva con los grupos de interés.

Los factores menos predominantes del clima organizacional son: las recompensas dado que solamente el 19,3% del total opina que es bueno y las relaciones dado que solamente el 36,6% del total opina que es muy bueno o muy bueno, estos resultados coinciden con Chiavenato (2007) La efectividad en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores dependerá mucho del nivel de efectividad que tienen los líderes para comunicarse, esto permitirá que los colaboradores entiendan que es lo que esperan los jefes de ellos, conocer sus obligaciones, responsabilidad y su autoridad, del mismo modo cuando el empleado informa a sus jefes sobre sus inquietudes, problemas o hace

llegar sugerencias, esto permitirá a los líderes poder tomar decisiones y plantear correctivos si el caso así lo amerita, en la misma línea Conteras (2011) las relaciones interpersonales pueden darse por estar reguladas por las leyes, la cual se da a través de los niveles jerárquicos y las relaciones interpersonales de manera espontánea y reciproca, fomentar el ambiente laboral optimo, el cual repercute en el desempeño laboral, factor muy importante para el éxito de la empresa.

CAPITULO IV
CONCLUSIONES.

CONCLUSIONES

Se concluye que el clima organizacional en la municipalidad es bueno, entendiéndose que existe comunicación asertiva, existe un nivel bajo de recompensas por los logros realizados a los trabajadores, y las relaciones laborales de los trabajadores es regular.

El factor predominante que incide en el clima organizacional es la comunicación, entendiéndose que existe una comunicación eficiente entre colaboradores y jefes y de la misma manera entre jefes y colaboradores, la línea de autoridad y subordinación están adecuadamente definidas, de igual manera la comunicación entre colaboradores se da también de manera asertiva.

Los factores que no tienen incidencia regular son las recompensas dado que la mayoría de los colaboradores perciben que no existe un buen sistema de capacitación, y los estímulos a los mejores desempeños no es una practica habitual del hospital, del mismo modo las relaciones laborales no son las adecuadas entiéndase que los valores e ideales que comparten no son los ideales, la cultura de la cooperación y ayuda mutua no es una practica permanente en el hospital y el nivel de confianza entre el personal no es el adecuado.

CAPITULO V
RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del hospital fomentar las practicas del trabajo en equipo, adecuar el liderazgo a las circunstancias, desarrollar una comunicación asertiva, establecer y administrar adecuadamente las recompensas y mejorar el clima laboral entre colaboradores, esto permitirá que los colaboradores se encuentren motivados, identificados con el hospital y desarrollar sus actividades con efectividad.

Se recomienda a los directivos del hospital seguir desarrollando la comunicación asertiva con los diferentes niveles en la organización, esto significa adecuar el mensaje y los códigos de comunicación de acuerdo al nivel jerárquico con lo que nos estamos comunicando, la cual permitirá eliminar las barreras existentes entre los diferentes niveles, teniendo como resultado el logro de los objetivos y metas propuestos.

Se recomienda a los directivos adecuar las recompensas a la realidad de la institución y de manera equitativa debe ser distribuida, implementar un buen sistema de capacitación, estimular de manera adecuada de acuerdo al logro establecido, del mismo modo establecer relaciones laborales optimas, compartir de manera eficiente los valores e ideales, fomentar la cooperación y el trabajo en equipo entre colaboradores, y fomentar el compañerismo que nos permita incrementar la confianza entre colaboradores en la institución, esto traerá como resultado una atención optima a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (24 de Enero de 2017). El liderazgo de los gerentes de las mypes de machala . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Ansede, P. (Mayo de 2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento . Obtenido de <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Bermúdez, C. (20 de Diciembre de 2015). La comunicación interna en las organizaciones . Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>
- Betancur, E. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano . Revista CES Psicología , 109-121.
- Cajiga, J. (2004). El concepto de responsabilidad social empresarial . Revista Empresa Socialmente Responsable .
- Calderón, N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Informacion de SUNAT, 2017. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calder%C3%B3n_GNG.pdf?sequence=1
- Calvo, J. (10 de Mayo de 2016). Administración del tiempo como herramienta para orientar las funciones de los líderes . Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/administraci%C3%B3n-del-tiempo-como-herramienta-para-las-calvo-gonzalez>
- Cano, A. (2005). La supervisión profesional . Obtenido de https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf
- Centro de desarrollo personal y profesional . (2004). Que tus colaboradores sientan pasión por tu organización: Medición del clima organizacional . Obtenido de <https://www.eperfil.org/copia-para-empresas>

- Cepeda, F. (2005). Teoría de las organizaciones . Mexico D.F: Thompson .
- Chanamé, C. (8 de Agosto de 2017). Cuatro deficiencias de la gestión pública en Perú que se deben resolver . Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos . Mc Graw Hill .
- Chuquicaña, J. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Ancón, 2017. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15220/Chuquica%C3%B1a_FJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, A. (6 de Mayo de 2016). Redacción científica: precisión, claridad y brevedad. Obtenido de <https://comunicarautores.com/2016/05/06/redaccion-cientifica-precision-claridad-y-brevedad/>
- Diccionario empresarial. (23 de Octubre de 2015). Condiciones de trabajo. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjCyNjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA8IP3-DUAAAA=WKE
- Duarte, A. (8 de Abril de 2013). Habilidades gerenciales y su importancia para el éxito de una organización . Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10099/DuarteRodriguez?sequence=2>
- Espalza, I. (8 de Marzo de 2019). Elaboración del plan de comunicación interna de la empresa Aseo Urbanso S.A.C. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/2270>
- Garcia, M., & Ibarra, L. (2016). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajato . Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

- León, E. D. (29 de Noviembre de 2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>
- López, J., Bracho, C., & González, R. (2018). La libertad como valor . Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/a1n1/1-1-8.pdf>
- Nicuesa, M. (Abril de 2015). Definición de claridad . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/claridad.php>
- Organización Internacional del Trabajo . (2016). El recurso humano y la productividad: mejore su negocio . Ginebra : OIT.
- Pachas, L. (2018). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Alto Larán, Provincia de Chinchá . Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2388/TM%20AD-Gp%204012%20P1%20-%20Pachas%20Barrientos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DEL HOSPITAL DE
BARRANCA
CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Fecha: _____ **Nº de Instrumento:** _____

Edad: _____ **Años de servicio:** _____

Sexo: _____ **Cargo o puesto:** _____

Este instrumento contiene una serie de reflexiones, que son comunes dentro del Hospital. Sus respuestas son confidenciales y no tendrá que compartirlas con nadie.

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no a su área de trabajo en del Hospital.

DESCRIPCIÓN	RESUPUESTA
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Marque una sola respuesta, sea lo más honesto y objetivo.

Nº	DESCRIPCION	5	4	3	2	1
1	Mi superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo					
2	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo					
3	La mayoría de los trabajos en esta área exigen raciocinio					
4	En esta área se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo					
5	El ambiente que se respira en este trabajo es tenso.					
6	El ambiente que se respira en este trabajo es tenso					
7	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones					
8	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal del hospital					

9	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación					
10	Aquí las promociones laborales carecen de objetividad					
11	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para del Hospital					
12	Los objetivos de las áreas o servicios son congruentes con los objetivos de del Hospital					
13	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente					
14	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo					
15	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo					
16	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo					
17	Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva					
18	Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades					
19	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.					
20	En esta IPS se premia a la persona que trabaja bien					
21	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo					
22	Las condiciones de trabajo son buenas					
23	Aquí uno se siente auto motivado en el trabajo					
24	Da gusto ver el orden que reina en nuestra área					
25	Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo					
26	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad					