



Universidad Veracruzana

Instituto de Salud Pública



Diagnóstico del clima organizacional. Hospital

“Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009.

Tesis que para obtener el grado de:

Maestra en Salud Pública

Área disciplinar:

Administración en servicios de salud

Presenta:

Nelsy Marien Cortés Jiménez

Director de tesis:

Dr. Gabriel Riande Juárez

Lugar y fecha:

Xalapa, Ver., a 24 de septiembre de 2009

Dr. Raúl Arias Lovillo

Rector

Dr. Porfirio Carrillo Castilla

Secretario Académico

Dr. Jesús Samuel Cruz Sánchez

Director General de Investigaciones

Mtra. Margarita Vela Ruiz

Directora General del Área Académica de Ciencias de la Salud

Dr. Mario Miguel Ojeda Ramírez

Director General de la Unidad de Estudios de Posgrado

Mtra. María Cristina Ortiz León

Encargada de la Dirección del Instituto de Salud Pública

DIRECTORA DE TESIS:

Dr. Gabriel Riande Juárez

H. JURADO EVALUADOR:

PRESIDENTA: Dra. María del Rocío Salado Pérez

SECRETARIO: Dra. Claudia Patricia Laguna Martínez

VOCAL: Dra. Elizabeth Bonilla Loyo

SECRETARIO SUPLENTE: Dra. Edith Rodríguez Romero

VOCAL SUPLENTE: Dra. Elsa Ladrón de Guevara Morales

RESUMEN

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO).

En la ciudad de Xalapa se encuentra ubicada, una de las principales organizaciones que ofrecen servicios de salud a la población, el Hospital Regional “Dr. Luís F. Nachón”, el cual cuenta con una extensa plantilla de personal. Por otra parte la OPS implementa un modelo de análisis y desarrollo organizacional, en el cual el CO es uno de los cuatro grandes apartados para este análisis.

Por todo esto surge la interrogante de ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que prevalecen en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” de la ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009?

Con el fin de dar respuesta a esta interrogante se plantea un objetivo general: diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Además de 6 objetivos específicos que se inclinan a determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que

prevalece en el hospital, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional.

Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir CO.

En general, se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo.

El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.

En cuanto al CO por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria del C.O., que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital.