



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO
MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

TESINA
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

**LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

DAYSI DANIELA VALLADARES VIVEROS

ASESOR:

DRA. MARIA EUGENIA ROMERO OLVERA

MORELIA, MICHOACAN

AGOSTO 2019

RESUMEN

El clima organizacional es de gran importancia, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de la estrategia gerencial de una institución, para propiciar una atmosfera favorable al desarrollo humano y de las actividades de los trabajadores.

En el presente estudio, los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social. Externó su percepción a cerca del clima organizacional prevaleciente en el momento de la investigación y su conformidad o inconformidad.

Las opiniones se expresaron a través de un cuestionario que mide cuatro variables: motivación, liderazgo, comunicación y estructura organizacional; en esta investigación se buscó medir el grado de relación entre las variables independientes con la dependiente.

Los resultados se analizan por variable, donde las medidas estadísticas sitúan a la motivación, el liderazgo, la comunicación y la estructura organizacional como puntos clave en la generación del clima organizacional propicio para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos. De este análisis se proponen las recomendaciones a seguir por la Dirección de la Institución, basadas en la capacidad de los directivos para desarrollar un estilo de liderazgo.

ABSTRACT

The organizational climate is of great importance, because it constitutes an essential element in the development of the management strategy of an institution, to foster an atmosphere favorable to human development and the activities of workers.

In this study, the workers of the Mexican Social Security Institute. He expressed his perception about the prevailing organizational climate at the time of the investigation and his conformity or nonconformity.

The opinions were expressed through a questionnaire that measures four variables: motivation, leadership, communication and organizational structure; In this research, we sought to measure the degree of relationship between independent and dependent variables.

The results are analyzed by variable, where statistical measures place motivation, leadership, communication and organizational structure as key points in the generation of the organizational climate conducive to the development of activities and fulfillment of the objectives. This analysis proposes the recommendations to be followed by the Directorate of the Institution, based on the ability of managers to develop a leadership style.

PALABRAS CLAVES

1. MOTIVACION
2. LIDERAZGO
3. COMUNICACIÓN
4. OBJETIVOS
5. DIAGNOSTICO

Contenido

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
1.- INTRODUCCION	7
2.- DEFINICION DEL PROBLEMA.....	8
3.- ORIGENES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	9
4.- DEFINICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	10
1.1 ESTUDIOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	11
5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
6.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	15
1.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
Tabla No. 2.....	16
7.- DESCRIPCION DE LOS SUJETOS DE INVESTIGACION.....	17
7.1 Subdirección médica	17
7.2 Subdirección administrativa:	17
7.3 Jefe De Cirugía:.....	17
7.4 Jefe De Medicina Interna:	18
7.5 Jefe De Anestesiología	18
7.6 Jefe De Urgencias	18
7.7 Jefe De Rayos X.....	18
7.8 Jefe De Laboratorio	19
7.9 Jefe De Asistentes Medicas.....	19
7.10 Jefe De Personal	20
7.11 Jefe De Finanzas	20
7.12 Jefe De Servicios Generales	21
7.13 Jefe De Limpieza E Higiene.....	21
7.14 Jefe De Nutrición	21
7.15 Jefe De Farmacia	21
7.16 Jefe De Conservación:.....	22
7.17 Abasto.....	22
7.18 Archivo Clínico:.....	22
7.19 AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINAS:	22
7.20 Confían B:.....	23

Clima Organizacional en el IMSS

8.- DIAGNOSTICO:	24
TABLA N° 3	24
TABLA N° 4	25
TABLA N° 5	25
TABLA N° 6	26
TABLA N° 7	27
9.- CONCLUSIÓN	28
10.- SUGERENCIAS:	30
11.- GLOSARIO:	31
12.- BIBLIOGRAFIA:	32
13.- APÉNDICES	33

1.- INTRODUCCION

Los seres humanos enfrentan a diferentes aspectos en la vida diaria y laboral que muestran lo que nos une como sociedad como la cultura, la educación, la comunicación, trayendo consigo la interacción y competencia entre organizaciones, exigiéndoles así ser competitivas y eficientes en sus operaciones.

Entre los factores primordiales que influyen para lograr la eficiencia y eficacia en las organizaciones se encuentra el clima organizacional, por lo cual se hace vital a nivel mundial, contar con un ambiente laboral que propicie el desempeño adecuado de los trabajadores, de manera que incida positivamente en el logro de los objetivos de la institución.

El presente caso práctico se realizó en el Instituto Mexicano Del Seguro Social IMSS con el fin de conocer el clima laboral del hospital general de zona 83 con el objetivo de conocer el ambiente laboral que prevalece en dicha institución y poder establecer una capacitación y poder mejorar, seguir brindando un servicio de calidad para las familias de nuestro país. Se realizó un cuestionario de 72 preguntas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores y su motivación constante.

La finalidad de estas preguntas está encaminada a conocer la actitud o percepción del clima laboral IMSS.

El clima organizacional, en las entidades de salud, es el ambiente percibido por los empleados de una institución y en el que desarrollan sus actividades; es influenciado por varios factores tanto físicos como emocionales, por tanto, susceptible de cambios de un momento a otro y de una organización a otra.

Clima Organizacional en el IMSS

Del señalamiento anterior, se deduce que los diversos factores que influyen en la determinación del clima organizacional de una institución salud.

El clima organizacional, es punto clave para lograr la eficiencia y calidad en las organizaciones de salud; sin embargo, no se debe perder de vista que la atmósfera del instituto depende en particular de las percepciones que tengan los miembros involucrados es decir su personal, pilar fundamental en el funcionamiento de dichas instituciones.

En este estudio se analiza la influencia de la motivación, el liderazgo, la comunicación y la estructura organizacional en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social. Posteriormente, se emiten las recomendaciones para mejorar el clima organizacional del IMSS y contribuir en la mejora de los aspectos deficientes y reforzar los positivos, de tal manera que se llegue al logro de la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral y así contribuir al logro de sus objetivos.

Se pretende que los resultados sean una herramienta de utilidad a la institución objeto de estudio para tomar las medidas pertinentes, tendientes a mejorar el clima organizacional, factor trascendental para la eficiencia y eficacia en sus actividades y el logro exitoso de los objetivos organizacionales.

2.- DEFINICION DEL PROBLEMA

La rotación de personal nos ha llevado a tener personas poco capacitadas en diferentes áreas y así generar conflicto entre compañeros y jefes de área por falta de capacitación en sus actividades de cómo, que, y para que se realizan distintas actividades, necesarias de cada puesto a desempeñar.

Se requiere dar importancia del área administrativa ya que necesita las herramientas necesarias para la generación de un clima organizacional idóneo.

3.- ORIGENES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Distintas definiciones de investigadores determinan que entienden por clima organizacional han evolucionado desde aquellas que se refiere a las características organizacionales valoradas a través de percepciones (Forehand y Gilmer 1964 y Friendlander y Margulies, 1969) donde se supone que dominan los factores situacionales u organizacionales.

Según Toro-Álvarez (2009) los pioneros del termino clima organizacional fueron Lewin, Lippitt y White, Fleishman Argyris entre 1939 y 1958. Desde esas épocas a la fecha, se han escrito textos realizados investigación con constructos muy diversos relacionados; sin embargo.

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. Para schneide y Reichers (1983) el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales según lo señalan Woodman y King (1978).

Así, hay autores que subrayan el papel que juegan en este concepto las representaciones cognitivas (James y Jones, 1974). Pero también hay autores que definen el clima como algo real, “externo al individuo” u “objetivo” (Payne y Pugh, 1976,

que incluye una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto de las acciones individuales (Glick, 1985).

4.- DEFINICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación, El clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

El clima organizacional y el ambiente son determinantes por su contexto económico, social y político; a su vez aquel, de manera inevitable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los tributos personales y psicológicos de los mismos.

- conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y facialmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (Forehand y Gilmer, 1964).

Clima Organizacional en el IMSS

- conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta como lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que la organización. (Nicolás seisdedos).

Estructura organizacional: puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio de orden restricciones y limitaciones impuestas a la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, autoridad, especialización, cuanta más libertad, tanto mejor el clima.

Por una parte el clima en sentido meteorológico que entenderá el clima como el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en zona o lugar.

Todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales informales (soportados por la cultura de la compañía)

1.1 ESTUDIOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Es una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones.

- 1.- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- 2.- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos espáticos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- 3.- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan sugerir.

Clima Organizacional en el IMSS

Investigador muy conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, Rensis Likert debe su reputación básicamente a sus investigaciones sobre procesos administrativos. Presenta una teoría del clima organizacional o de los sistemas de organización como la ha llamado.

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, percepciones, esperanzas, capacitaciones y valores.

La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En el siguiente orden de ideas es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían explicar la naturaleza de los microclimas de una organización. Estos factores se definen entonces como:

- 1.- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- 2.- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
- 3.- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- 4.- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional.

La investigación ha señalado que la elaboración del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno en el que opera esta y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va

Clima Organizacional en el IMSS

ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba este puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

Clima y ambiente organizacional, Trabajo, salud y factores psicosociales. En 1959, Cuando se menciona el concepto de ambiente y clima laboral, es inevitable tocar temas como condiciones de trabajo, bienestar y prevención de accidentes, lo que nos lleva a considerar que el clima laboral y la salud están relacionados.

TABLA N° 1

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO					
NUM.	FACTOR PSICOLOGICO	FACTOR PSICOLOGICO	PROBLEMAS	IMPACTOS	ESCENARIOS COMUNES Y, O ACTIVIDADES TIPO O AMBAS
1	MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO	AMBIENTE SOCIAL	SOBRE CARGA DE TRABAJO FALTA DE CONTROL CONFLICTO CON LA AUTORIDAD	SATISFACCION EN EL TRABAJO	TODOS
2	TAREAS PROPIAS DEL TRABAJADOR	SOBRECARGA DE TRABAJO	CUANTITATIVA (DEMASIADO QUE HACER) CUALITATIVA (DIFICIL) TAREAS MONOTONAS, RUTINARIAS Y POCO ESTIMULANTES	ADICCIONES ALCOHOL, TABACO, ENTRE OTRAS) DOLENCIAS Y MUERTES POR ENFERMEDADES CORONARIAS INSATISFACCION, AUTO-DEPRECIÓN SENSACION DE AMENAZA Y	TODOS
		FUNCIÓN DE LOS TRABAJADORES VARIAN EN FUNCION DE LA PERSONALIDAD	AMBIGUA(FALTA DE CLARIDAD DEL CONTENIDO DE LA TAREA) CONTRADICTORIA (OPOSICION ENTRE EXIGENCIAS DEL TRABAJO) CONFLICTIVA (PROBLEMAS DE COMPETENCIA)	TRASTORNOS CARDIOVASCULARES VARIAN EN FUNCION DE LA EDAD.	PERSONAL DE DIRECCION, EMPLEADOS DE OFICINA, TRABAJADORES INTELECTUALES ENTRE OTROS.
3	CONDICIONES DE ORGANIZACIÓN (MODALIDADES DE LA GESTION Y DEL FUNCIONAMIENT)	PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES	POLÍTICAS DE EXCLUSIÓN FALTA DE PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES LIMITACIÓN DE LA INICIATIVA	PERCEPCIÓN DE BIENESTAR, DISMINUCION DE LA PRODUCTIVIDAD, ROTACION DE PERSONAL, ALCOHOL, TABACO	TODOS, INVERSAMENTE PROPORCIONAL A LA JERARQUIA ORGANIZACIONAL
		RELACIONES EN EL TRABAJO CON COLEGAS, SUPERIORES, SUB ORDINADOS Y EL APOYO SOCIAL RECIBIDO.	REPARTICION AMBIGUA DE FUNCIONES	DETERIORO DE LAS RELACIONES TENSIONES PSICOLOGICAS INSATISFACCION EN EL TRABAJO VARIAN EN FUNCIÓN DEL APOYO SOCIAL PERCIBIDO	TODOS
		CAMBIOS EN EL LUGAR DE TRABAJO	CAMBIOS TECNOLOGICOS SIN INFORMACION PREVIA Y ANTICIPADA, CAMBIOS DE METODOS Y PROCESOS SIN INFORMACION PREVIA Y ANTICIPADA, CAPACITACIÓN OPORTUNA PARA CAMBIOS PREVISIBLES.	SATISFACCION EN EL TRABAJO	TODOS
4	CULTURA Y COSTUMBRES	CAMBIOS DE LOCALIDAD REGIONAL Y DE CULTURA.	NUEVOS VALORES, CREENCIAS NUEVAS FORMAS DE VIDA FALTA DE INFORMACIÓN (CAPACITACIÓN) CONDICIONES DE VIVIENDA INSALUBRES	DESADAPTACIÓN SEPARACIÓN DE FAMILIAS, ENDEUDAMIENTO, JUEGO Y ADICCIONES ALTAS TASAS DE SUICIDIO.	TODOS

Clima y ambiente organizacional" trabajo salud y factores psicosociales por el autor: Jesús Felipe Uribe prado. Elaboración

5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tenemos una manera de ver las diferentes situaciones que se presentan en la vida laboral y que influye en la vida personal por lo cual es sumamente importante tener en cuenta que la capacitación constante es fundamental para desarrollarse en todos los sentidos.

Nadie es indispensable en un trabajo, el dejar a un lado el “A mí no me toca” y comenzar a ser solidarios y aprender de todos para lograr un trabajo en equipo con los compañeros.

Nos enfrentamos ante jefes poco capacitados que de alguna manera al no están por lo que saben si no por sus contactos y su antigüedad por lo tanto la capacitación a su nuevo puesto es necesaria y la retroalimentación de los subordinados que se encuentran en el departamento para lograr un objetivo común y tener una comunicación clara de lo que se tiene que hacer y debe hacerse.

De igual manera a todo esto aunamos la influencia de la vida personal de cada trabajador que influye en su área laboral son situaciones ajenas a la institución, pero perjudican de alguna manera en ello lo que se podría hacer para no mezclar es realizar diferentes actividades como dinámicas grupales que ayuden a desconectarse de situación ajena a lo laboral y así ayude a desempeñar su trabajo tranquilos y relajados y lograr la eficiencia y eficacia.

Realizar una dinámica grupal y capacitación constante nos ayudara a ver la capacidad que tiene cada persona y así buscar la estrategia correcta para explotar cada conocimiento logrando una comunicación clara y certera llegando juntos a cumplir la meta establecida.

Por lo tanto texto

¿Cuáles son los factores que inciden en el clima laboral del HGZ 83 de Morelia Michoacán?

6.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Ante la necesidad de establecer qué pretende la investigación y lo dicho por Rojas (2001), respecto a que los objetivos deben expresarse con claridad, para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación, y ser susceptibles de alcanzarse, en este estudio se pretende analizar el clima organizacional, para proporcionar información tendiente a su mejora, en beneficio de los trabajadores y de la organización. La presente investigación pretende lograr los siguientes objetivos:

1.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia de los factores: motivación, liderazgo, comunicación y estructura organizacional en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Estudiar el impacto de la motivación en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. Determinar los efectos del liderazgo en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. Establecer los efectos de la comunicación en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.
4. Conocer cómo incide la estructura organizacional, en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Clima Organizacional en el IMSS

Tabla No. 2

Modelo de variables			
Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Variable Dependiente
Motivación	Salario	Monto salarial	Clima Organizacional
	Reconocimiento	Trabajo desarrollado	
	Incentivos	Desempeño laboral	
	Tareas	Gusto por el trabajo desempeñado	
	Apoyo	Apoyo de los superiores	
		Apoyo de los compañeros	
Liderazgo	Estilo de liderazgo	Tipo de liderazgo de los directivos	
	Toma de decisiones	Participación grupal	
		Asignación de las tareas	
	Manejo de Conflictos	Solución a los problemas	
	Estímulo para logro de metas	Influencia de los directivos	
Comunicación	Canales de información	Efectividad de los canales de información	
	Relaciones interpersonales	Influencia de la comunicación informal	
	Niveles jerárquicos	Funcionalidad de los canales formales de comunicación	
	Grado de confianza	Grado de confianza con los superiores	
		Grado de confianza con los compañeros de trabajo	
	Establecimiento y difusión de metas	Participación grupal en el establecimiento de metas	
		Comunicación de metas al personal	
Estructura Organizacional	Diseño de Puestos	Organigrama institucional	
		Manuales de Puestos y Funciones	
	Infraestructura física	Instalaciones Físicas	
		Equipo de trabajo	

Clima Organizacional en el IMSS

	Reglamentos, normas y políticas	Determinación, difusión y aplicación	
	Control	Grado de control, supervisión y seguimiento de las tareas	

Fuente: L.A. Rubí Hernández Castro (2015). Análisis del clima organizacional del centro de actualización del magisterio en Michoacán.

7.- DESCRIPCION DE LOS SUJETOS DE INVESTIGACION

7.1 Subdirección médica: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el donde se lleva a cabo un control de procesos de cada jefatura ya realizados por los subordinados y la solución de problemas a los derechohabientes, el control, distribución y agenda de cirugías programadas, suplencias, consulta, guardias, de médicos de apoyo.

7.2 Subdirección administrativa: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área a cargo de gestionar el control de los recursos de la unidad a su cargo, es la encargado de aprobar pases, TxT, tiempos extras, guardias, del personal a su cargo que son los diferentes servicios como: Servicios generales, conservación, limpieza e higiene, personal, finanzas, farmacia, informática, nutrición, archivo, los antes servicios mencionados rinden cuenta de sus actividades ante el área administrativa. Así como llevar el control de facturas de proveedores que prestan servicios subrogados al instituto, lleva la revisión de facturas a pagar y la gestión de estudios que necesita el derechohabiente para su completo chequeo.

7.3 Jefe De Cirugía: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área que regula los procesos como (tiempos de cirugías, agenda de las cirugías, la coordinación de médicos cirujanos a realizar operaciones, la verificación de que tenga en tiempo todos sus estudios pre-operatorios, Así mismo esta área gestiona los tramites personales de médicos cirujanos, traumatólogos y otras especialidades que de ella dependen, así como consulta externa, coordinar la asignación de guardias y tiempos extraordinarios para que quede completo el personal a su a cargo.

7.4 Jefe De Medicina Interna: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área encargada de coordinar a los médicos internistas a su cargo así como todo lo que conlleva terapia intensiva así como tramites personales de sus médicos de base y suplentes es decir tramites como la autorización de TxT, pases, omisiones, asignación de guardias, tiempos extras y suplencias. Así como enviar informe mensual de sus actividades y gestionar si le falta personal y tener la atención al derechohabiente completa así como en el área de hospitalización y consulta externa. También tiene atención directa con el derechohabiente para realizar agenda de consultas saturadas, dudas, aclaraciones y solicitud de estudios pre-operatorios.

7.5 Jefe De Anestesiología: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área que verifica que este el personal de anestesiología este en sala de cirugía en tiempo y con el material necesario para la realización de las cirugías ya programadas, lleva a cabo la gestión de personal suplente para cubrir las incidencias que se presenten, de igual manera los tramites de TXT, pases, omisiones, memorándums, oficios, gestión de medicamentos, está atento a indicaciones mediante correo electrónico y de sus directivos.

7.6 Jefe De Urgencias: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. En esta área se lleva la coordinación del personal de primer contacto y segundo contacto así como la solicitud de camas en el área de hospitalización y coordinar con las jefaturas correspondientes las cirugías y el material necesario en el área de urgencias así como la gestión de envío de pacientes en ambulancia a otra unidad y de estudios subrogados. En coordinación con el área de personal que se encuentre toda el área de urgencias con los trabajadores necesarios para dar la mejor atención al derechohabiente, de igual manera los tramites de personal como lo es TxT, pases, omisiones, memorándums, oficios.

7.7 Jefe De Rayos X: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área encargada de la autorización y coordinación de su personal que

Clima Organizacional en el IMSS

realiza estudios a derechohabientes citados y hospitalizados, así como la distribución de los diferentes estudios que se realizan y estén en tiempo para dar un diagnóstico al paciente. Entre otras cuestiones que maneja informes y gestión de mantenimiento en sus equipos y la seguridad para los trabajadores que los realizan que tengan su equipo y uniforme necesario para ingresar a realizar dicho estudio, también lleva trabajo administrativo como lo es informes de actividades y trámites personales de los trabajadores TxT, pases, omisiones, asignación de guardias, tiempo extra y verificar que siempre este el persona a cargo de la ventanilla para la entrega de resultados y otorgar cita al derechohabiente, etc.

7.8 Jefe De Laboratorio: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el puesto encargado de autorizar a su personal actividades específicas del área, coordinar que tenga su personal completo y así como los estudios a realizar se tomen en horario indicado y sea la toma correcta del estudio para dar un diagnóstico certero al paciente en tiempo, así como la realización de oficios, memorándums, coberturas (tiempo extra, guardias, TxT , suplencias que este el personal siempre atendiendo en la ventanilla para que otorgue citas y entrega de resultados al derechohabiente.

7.9 Jefe De Asistentes Medicas: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es decir, coordina las citas en el turno correspondiente, así como llevar agendas medicas de las distintas especialidades en el H.G.Z N°83 y agendar citas de las unidades de medicina familiar a su cargo, realización de oficios, memorándums, coberturas de (tiempo extra, guardias) TxT y la coordinación para cubrir todos los consultorios que den atención al derechohabiente.

Organiza y distribuye el personal a su cargo, de acuerdo con las necesidades del servicio o área de trabajo específicas, en concordancia con los lineamientos institucionales; distribuye y controla la correcta utilización de los materiales de oficina, supervisa el cumplimiento de la solicitud y devolución del equipo de exploración. Supervisa la participación de la Asistente Médica en la vigilancia y control de la asistencia a cita médica para el buen desarrollo de las funciones del servicio. Asesora

Clima Organizacional en el IMSS

al personal a su cargo para el buen cumplimiento de sus funciones; los adiestra cuando es necesario. Propone y participa en los cursos de Capacitación. Participa en la orientación a los derechohabientes y asegurados de los programas institucionales. Transmite al personal a su cargo, la información adecuada de las disposiciones de su Jefe inmediato. Informa y reporta a su Jefe inmediato de las desviaciones a la norma del personal a su cargo. Aplica en su caso las medidas correctivas. Resuelve los problemas que pudiera presentar el derechohabiente para recibir la atención médica. Atiende a los derechohabientes y participa en la aplicación del programa de inducción al puesto de Asistente Médica; supervisa que la aplicación de normas y sistemas establecidos para la mejor atención del derechohabiente sea adecuada. Informa de las incidencias del personal a su cargo. Elabora y controla los roles de descanso a que tienen derecho dentro de su jornada, las asistentes médicas, adecuándolos a las necesidades del servicio y elabora los roles de vacaciones de común acuerdo con el trabajador. Elabora informe de sus actividades y de las del personal a su cargo, reportándolas a su Jefe inmediato. Participa en los Programas de Enseñanza e Investigación de la Unidad de acuerdo a las funciones específicas de su categoría.

7.10 Jefe De Personal: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el departamento donde se lleva el control de las incidencias de todo el personal del hospital H.G.Z N°83, es decir los formatos de TxT, memorándums, oficios, coberturas, incapacidades, nombramientos, contratos, vacaciones, entre otros todo documento normativamente aceptado y estipulado que afecte al trabajador es su desarrollo laboral, así como dar cumplimiento a indicaciones de sus superiores y dar conocimiento de algún aviso a cada trabajador o en su caso a todo el personal es el departamento que es intermediario empresa trabajador.

7.11 Jefe De Finanzas: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. En este departamento se lleva a cabo los recursos monetarios de hospital, el inmueble, viáticos, cheques pago de pliegos realización de contra recibos a proveedores, memorándums, oficios, y formatos para personal de sus subordinados.

7.12 Jefe De Servicios Generales: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. En este departamento controla el personal de vigilancia que es contratado por una empresa externa, se coordina los pliegos de comisión de los operadores de ambulancia así como también los servicios de lavandería estén en tiempo y forma para las cirugías y cada área que requiera de ropa quirúrgica, autorización y revisión de: facturas de proveedores, pliegos de comisión, documentos correspondientes de su personal a cargo para el departamento de personal. Control, revisión, envió de valija de las diferentes áreas del hospital a el destino que se requiera.

7.13 Jefe De Limpieza E Higiene: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área que coordina a un número de personas que realizan actividades de limpieza exhaustiva y diaria en todo el hospital, así como desinfectar camas y salas quirúrgicas y demás áreas que lo requiera, otras funciones que se realizan en este puesto es documentos correspondientes del área de personal y gestionar el personal 08 suplente que con el que contara para la realización de la distribución y limpieza del hospital.

7.14 Jefe De Nutrición: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área que gestiona la realización de dietas a cada paciente según su estado de salud, así como la realización de los alimentos que se darán a los pacientes hospitalizados tanto en área de urgencias como en hospitalización. También se cocina para el personal operativo del hospital (trabajadores) dando una alimentación completa y de calidad a su personal, se realizan distribución de funciones en el área, realiza la gestión de ingredientes que necesitara para la realización de los alimentos, checar que todos tengan su uniforme adecuado y limpio. Así como también la elaboración de documentos correspondientes al área de personal según lo requiera cada trabajador,

7.15 Jefe De Farmacia: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. El puesto requiere llevar un control estricto de medicamentos, hacer pedidos en tiempo, checar su fecha de caducidad, que estén en óptimas condiciones

tanto física como a su temperatura necesaria, lleva un control de recetas médicas y resguardo de medicamentos controlados y todos los demás, elaboración de pedidos, formatos, coberturas y lo que se requiera del área de personal.

7.16 Jefe De Conservación: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Se encarga de dar mantenimiento de los equipos médicos, camas, lámparas, monitores, sillas, escritorios, archiveros, lockers, ventanas, puertas, y de más mueble o instalaciones del hospital, así como un inventario y una serie de folios en cada objeto del hospital, realizar reportes mensuales de los bienes con los que cuenta, dar mantenimiento en cuanto se requiera, realizar formatos correspondientes del área de personal.

7.17 Abasto: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. En esta área se lleva a cabo los pedidos de medicamento, papelería, equipo, etc que se requieran en las distintas áreas del hospital, un control de los mismos, así como inventario y en temperatura necesaria, reportes mensuales, realización de formatos correspondientes al área de personal.

7.18 Archivo Clínico: Organizar y coordinar su personal a cargo y respetar la normativa. Es el área donde se realiza el expediente del derechohabiente que es atendido en el hospital así como la agrupación de todo examen que le sea realizado y verificar que efectivamente sea afiliado al IMSS y tenga vigencia así como la confidencialidad datos personales y de salud, lleva un orden de los expedientes, así como el control de archivo muerto, se encarga de llevar informes y captura de la productividad de los médicos en consulta y del personal hospitalizado así como el tiempo que estuvo hospitalizado.

7.19 AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINAS: Recibe, verifica, compulsa, interpreta, utiliza, prepara, registra, cancela, envía y/o archiva correspondencia, documentos, tarjetas, formas, historias clínicas, solicitudes, cheques y liquidaciones en orden alfabético, numérico, por materia o cualquier otro sistema adoptado por el Instituto. Verifica, corrige y actualiza nombres, vigencias, fechas, números y totales de datos consignados en documentos, oficios, formas, listados, informes, requisiciones,

Clima Organizacional en el IMSS

pedidos y movimientos de expedientes. Asienta registros de entrada y salida, de cargos y descargos, altas y bajas, cambios y movimientos y certificaciones referentes a personas, ingresos, dinero, valores, cosas, adscripciones y documentos. Codifica, clasifica, forma expedientes, glosa, intercala, des intercala documentos, solicita y efectúa préstamos de documentos, consulta catálogos y archivos mediante equipos de registro y cómputo y maneja formas impresas. Registra y aplica números de afiliación de patrones y de matrículas. Interviene en la depuración e integración de facturas de envío para su trámite correspondiente. Toma dictado en taquigrafía y lo transcribe a máquina. Elabora mecanográficamente oficios, informes, liquidaciones de crédito y finiquitos, reportes, formas o requisiciones, órdenes de ingreso, cheques, memoranda, cuadros numéricos y de información estadística, estenciles y otro material de copia directa y produce la información relativa. Atiende llamadas telefónicas y concreta entrevistas. Atiende requerimientos del servicio a derechohabientes, patrones, trabajadores del I.M.S.S. y al público en forma directa o por medio de telecomunicación o intercomunicación, para informar, aclarar, orientar o recibir y/o entregar solicitudes de información, servicios o documentos, formas y tarjetas, trámites médicos, afiliatorios, cambio de clínica y subsecuentes. Participa en el levantamiento de inventarios. Recibe, maneja y envía documentos y dispositivos magnéticos para actualización de los archivos de los sistemas automatizados. Opera aparatos lectores de microfilm, máquinas y equipo de oficina, corta, monta y archiva películas de microfilm, localiza datos en rollos o cuadros. Informa de las actividades realizadas. Participa y asiste a cursos de capacitación que el Instituto determine.

Cabe mencionar que los jefes de servicio por la jerarquía y la información que se maneja en cada una sus puestos son confianza tipo B.

7.20 Confían B:

Jefe de Dependencia: Trabajador de confianza que por decisión del Instituto tiene bajo su directa responsabilidad, con facultades de mando y administración, el cumplimiento y desarrollo de actividades de su dependencia.

Jefe inmediato: Trabajador de base o de confianza que conforme a Profesiogramas o instrucciones expresas del Instituto está facultado para ordenar a otros trabajadores lo concerniente al debido cumplimiento de sus obligaciones.

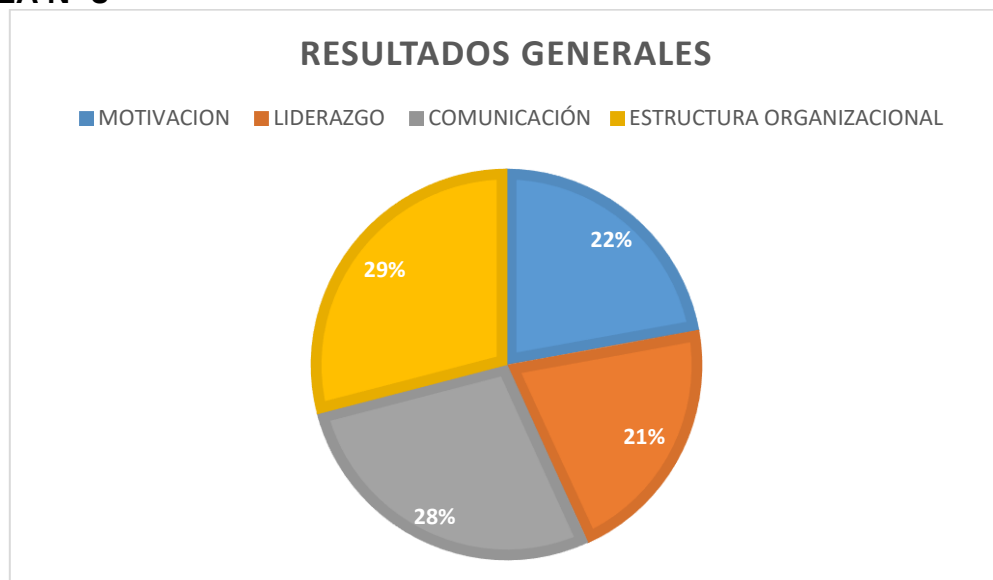
Trabajadores de Confianza: Son todos aquellos que realizan funciones de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización de carácter general y no tabuladas, así como las relacionadas con trabajos personales del patrón dentro del Instituto.

8.- DIAGNOSTICO:

VARIABLES INDEPENDIENTES

- **MOTIVACION**
- **LIDERAZGO**
- **COMUNICACIÓN**
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

TABLA N° 3



Análisis: En relación a nuestros cuatro factores nuestros 26 encuestados dos dicen que el 22% influye la motivación en la generación de un clima laboral sano, el 21%

Clima Organizacional en el IMSS

nos dice que es de vital importancia tener buenos lideres para la generación de metas, trabajo en equipo, distribución de trabajo la generación de una comunicación clara.

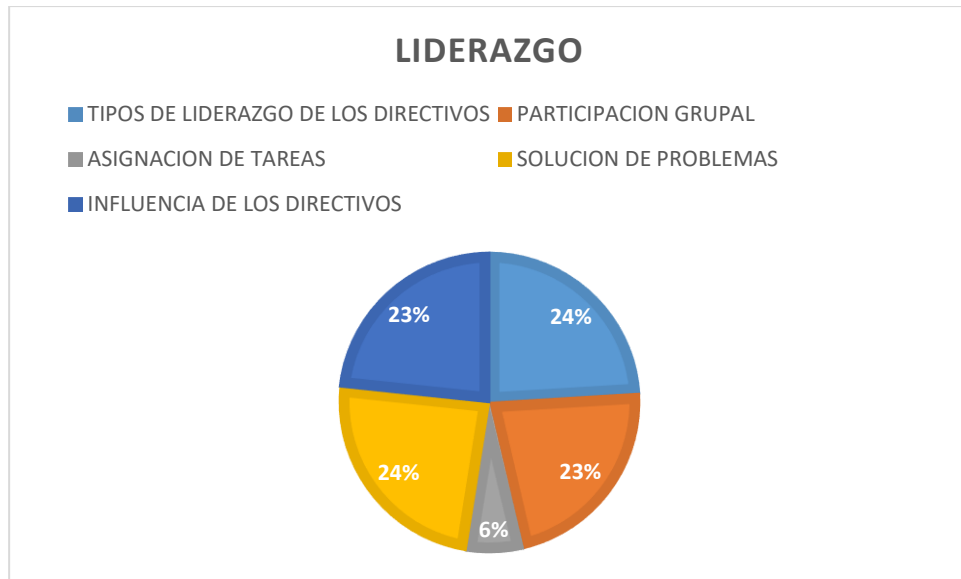
TABLA N° 4



Análisis: En relación al nivel de motivación, del total de 26 encuestados el 16% nos dice que la motivación salarial es baja, el 18% nos dice que influye el desempeño laboral, el 12% nos dice que influye el apoyo de los superiores, el 15% es trabajo desarrollado, 22% tiene gusto por su desempeño laboral, el 17% nos dice que tiene apoyo entre compañeros.

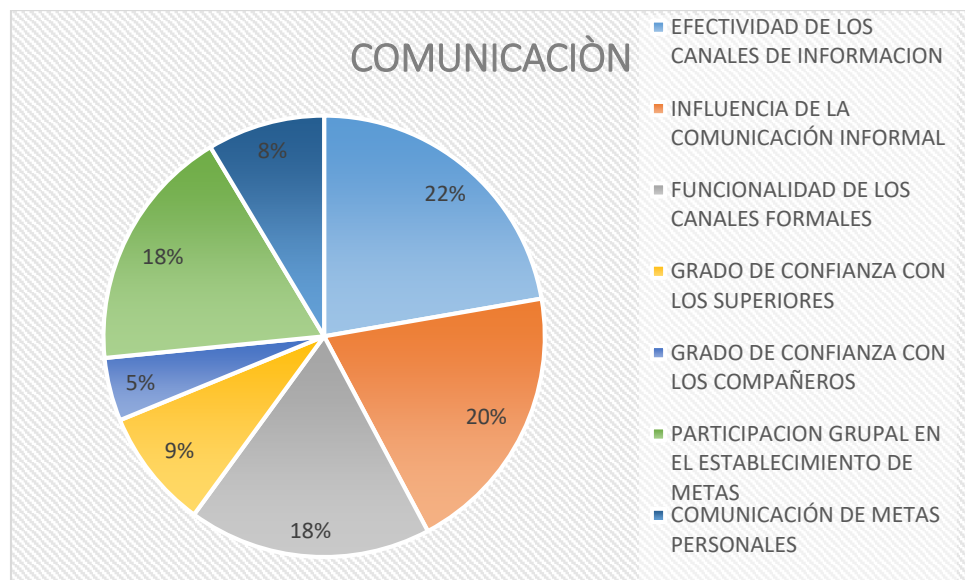
TABLA N° 5

Clima Organizacional en el IMSS



Análisis: En relación al nivel de liderazgo, del total de 26 encuestados, 24% los tipos de líderes que tienen como institución, el 6% nos dice que la asignación de tareas no es la mejor manera de hacer la distribución, 23% nos dice que la influencia de los directivos es necesaria para la mejora de nuestro clima organizacional, 23% tenemos de participación grupal, 24% tenemos el manejo de la solución de problemas.

TABLA N° 6

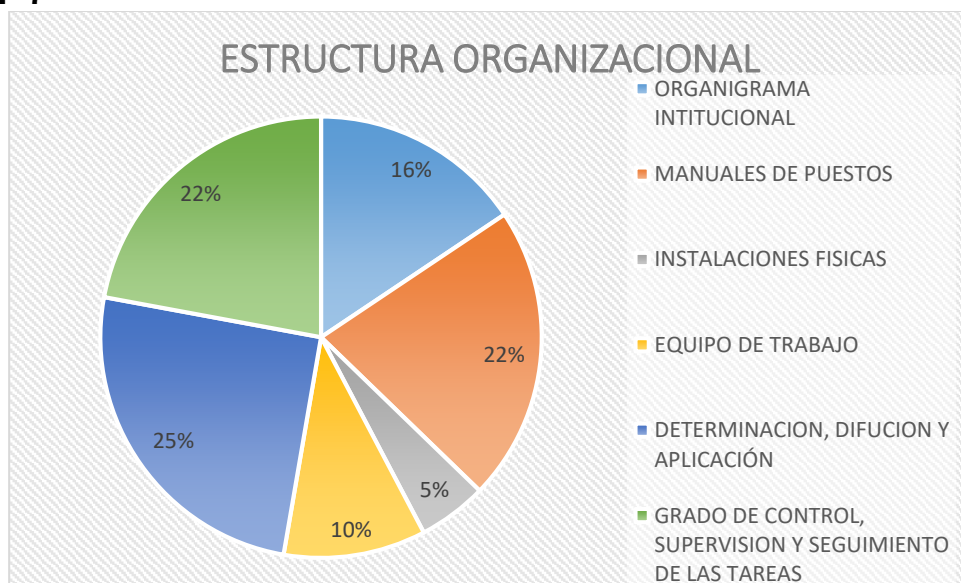


Análisis: En relación con la comunicación en el clima organizacional nos dice que de 26 encuestados, el 22% de los encuestados es la efectividad de los canales de información, 20% tenemos como influencia de la comunicación informal, 18% tenemos como funcionalidad de los canales de información, el 9% es la confianza con los

Clima Organizacional en el IMSS

superiores, 18% es el grado de confianza con los compañeros, 8% la comunicación con nuestras metas personales, es decir que no nos es suficiente la labor que se realiza en la organización.

TABLA N° 7



Análisis: En relación a la estructura organizacional, de 26 encuestados, el 16 % nos dice que el organigrama institucional influye para la mejora del clima organizacional, 22% nos menciona que los manuales de puestos son de vital importancia para nuestro clima organizacional, 5% nos dice que las instalaciones físicas son necesarias para la generación de un ambiente en armonía, 10% el trabajo en equipo en la influencia del clima organizacional, 25 la determinación, difusión y aplicación del mismo, 22% el grado de control supervisión y seguimiento de las tareas como organización.

9.- CONCLUSIÓN

El estudio sobre el análisis del clima organizacional reconoció la importancia de la administración en la organización de las instituciones de salud, implicando un concepto que va más allá de la cotidianeidad, es decir, el clima organizacional es en gran medida subjetivo, al ser influido por múltiples factores internos y externos, interrelacionados, según las personas y las circunstancias. Analizar dichos factores es pieza clave para el éxito, al permitir formular y aplicar estrategias que direccionen las actitudes, emociones y comportamiento de sus trabajadores. Entre los factores de mayor impacto en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social: **la motivación, el liderazgo, la comunicación y la estructura organizacional.**

El estudio sobre el análisis del clima organizacional en el hospital general de zona 83 reconoció la importancia del área administrativa en el cual nos damos cuenta a través de una investigación mediante encuestas a 26 trabajadores de dicha institución, en dicha investigación nos arroja que los resultados sobre la importancia de tener buenos líderes al frente del personal administrativo ya que en cuestión a la motivación no hay el apoyo suficiente por parte de los directivos, en cuestión al liderazgo la asignación de tareas nos equitativa de acuerdo a el número de trabajadores y sus

Clima Organizacional en el IMSS

aptitudes, en cuestión a la comunicación el apoyo de los compañeros de trabajo no es el suficiente para la generación de trabajo en equipo y la distribución, rapidez y efectividad de las actividades realizadas, en estructura organizacional los equipos de trabajo están erróneamente distribuidos. Es decir el problema radica en nuestros líderes en la institución.

De acuerdo con el primer objetivo planteado, relacionado con el impacto de la motivación en el clima organizacional del Instituto Mexicano del Seguro Social,

- ✓ Se concluye que la **motivación** induce al trabajador a realizar las actividades que se le encomiendan, promueve el bienestar individual y colectivo, generando un buen clima organizacional.

- ✓ Se concluye que el **liderazgo** se concibe como uno de los aspectos fundamentales en la determinación del clima en una organización. En el IMSS es inapropiado; la toma de decisiones, la asignación de tareas dejando de lado el trabajo colaborativo, creando así una atmósfera desfavorable para el desarrollo institucional. Finalmente, los superiores en calidad de líderes no son percibidos como tales por los miembros de la organización al no realizar sus funciones administrativas eficientemente, en pos de un clima organizacional favorable al logro de las metas.

- ✓ Se concluye que la **comunicación** eficaz y eficiente genera un ambiente laboral favorable al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los elementos más importantes que inciden en el clima organizacional, son: **canales de información, relaciones interpersonales como medio de comunicación informal, niveles jerárquicos, grado de confianza y difusión de metas.**

Clima Organizacional en el IMSS

- ✓ Se concluye que sus miembros conocen y perciben a la **estructura organizacional** como determinante en gran medida del clima laboral al definir el modo en que se dividen.

10.- SUGERENCIAS:

Se sugiere capacitación constante para el personal sustituto y basificado ya que es necesario para la mejorar y una realización de su trabajo con mejor efectividad y eficiencia y así generar un ambiente sano en convivencia con los compañeros y la distribución de tareas de acuerdo al perfil de cada puesto y las habilidades y aptitudes de cada persona.

El clima organizacional requiere de la motivación como fuerza o razón que impulsa a sus miembros a realizar las tareas encomendadas, lo que propicia el cumplimiento de los objetivos y éxito de la organización. Los factores detonantes de la motivación deben ser diseñados y aplicados de manera estratégica en beneficio del clima organizacional. Entre los principales factores se encuentran el salario, los reconocimientos y al gusto por las tareas.

Para la realización de las **tareas**, es recomendable crear programas que promuevan el gusto por ellas, otorgar mayor apoyo de superiores y compañeros, motivándolos así a realizarlas con gusto y convicción.

Clima Organizacional en el IMSS

Los superiores en su rol de líderes deben realizar la **toma de decisiones y la asignación de tareas**, de manera equitativa y en la medida de lo posible considerando la opinión y participación de los empleados, de manera que se sientan parte de la organización. El líder debe propiciar el trabajo colaborativo para **el logro de las metas**.

El **liderazgo** como aspecto fundamental en la determinación del clima en una organización, es recomendable que los superiores ejerzan un estilo de liderazgo definido y efectivo para motivar a los empleados, crear ambientes agradables y por consecuencia alcanzar las metas organizacionales.

Los **canales de información, la comunicación entre niveles jerárquicos y el establecimiento y difusión de metas**, deben de establecerse y ejercerse mediante estrategias organizacionales que aseguren la correcta transmisión de información entre niveles, de superior a inferior y viceversa, de manera que la información fluya eficientemente para crear ambientes favorables al cumplimiento de los objetivos

11.- GLOSARIO:

Contiene los términos claves que se utilizaron en la presente investigación, son significados que nos dan a conocer el contexto del clima organizacional.

Administración: Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social. (Reyes P. 2003)

Clima Organizacional: Puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. (Chiavenato I, 2010)

Motivación: los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo

Clima Organizacional en el IMSS

Liderazgo: Es el papel que juega el líder en una organización dado que es quien dirige e influye en los individuos que la integran, hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Robbins & Judge, 2009)

Comunicación: Es la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. (Keith & Newstrom, 2003)

Estructura Organizacional: se define como el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. (Robbins & Judge,, 2009)

12.- BIBLIOGRAFIA:

- 1.- Dr. Jesús Felipe Uribe Prado. (20015). Clima y ambiente organizacional, *Trabajo, salud y factores psicosociales*.
- 2.- L.A Rubí Hernández Castro (2015). Análisis del clima organizacional del centro de actualización del magisterio en Michoacán.
- 3.- I.A.E.C. Harriet Rosaia Hesse Zepeda (2006). Clima organizacional en las instituciones públicas del estado de Michoacán.
- 4.- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. . Bogotá: McGraw-Hill.
- 5.- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McWraw Hill.
- 6.- Chiavenato, I. (2010). Innovaciones de la Administración (Quinta ed.). México: McGrawHill.

Clima Organizacional en el IMSS

- 7.- Reyes P., A. (2003). Administración de Empresas. Teoría y práctica (Quincuagésimotercera ed.). México, México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

13.- APÈNDICES

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

*CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL*

HOSPITAL GENERAL DE ZONA Nª 83

PRESENTA: DAYSI DANIELA VALLADARES VIVEROS

Clima Organizacional en el IMSS

Estimado personal de base, confianza y de apoyo

Reciba un cordial saludo. La aplicación de este cuestionario tiene como propósito analizar los factores que influyen en el clima organizacional del “Instituto Mexicano del Seguro Social”.

Agradecemos de ante mano su participación en esta encuesta de opinión, mencionando que dicha información única y exclusivamente tendrá un uso para fines académicos y ninguna de esta información se divulgará.

Gracias por su apoyo y colaboración.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada formulación antes de responder.
Marque con una equis (x) el número que mejor exprese su opinión:

Datos Generales:

- a. Género: 1. () Femenino 2. () Masculino
- b. Edad: _____
- c. Estado civil: () Soltero () Casado () Divorciado () Viudo
- d. Último grado de estudios: () Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura () Maestría () Doctorado
- e. Puesto que desempeña actualmente: () Directivo () Operativo () Administrativo () De apoyo
- f. Antigüedad en el trabajo: _____
- g. Tipo de contratación: () Confianza () De Base
- h. No. de horas de trabajo: _____

En el Instituto Mexicano del Seguro Social, usted:

Clima Organizacional en el IMSS

Variable Independiente: Motivación

Dimensión: Salario

Indicador: Motivación salarial

P1.- ¿Se siente satisfecho con el salario que percibe?

- 1) Muy satisfecho 2) Satisfecho 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
4) Insatisfecho 5) Muy insatisfecho

P2.-¿Considera que su salario es equitativo con el trabajo que desarrolla?

- 1) Fuertemente de acuerdo 2) De acuerdo 3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4) Desacuerdo 5) Fuertemente en desacuerdo

P3.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia de su salario tiene para la generación de un buen clima laboral en su institución?

- 1)Muy alto 2)Alto 3)Medio 4)Bajo 5)Muy bajo

Dimensión: Reconocimiento

Indicador: Trabajo desarrollado

P4.- ¿Con que frecuencia recibe usted reconocimientos por el trabajo que desarrolla?

- 1) Siempre 2) Frecuentemente 3) Regular 4)En algunas ocasiones 5)Nunca

P5.- ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento de sus superiores por su trabajo?

- 1) Muy satisfecho 2)Satisfecho 3)Ni satisfecho ni insatisfecho
4)insatisfecho 5)Muy insatisfecho

6.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que tiene el reconocimiento de su trabajo para la generación de un buen clima laboral en su institución?

- a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Incentivos

Indicador: Desempeño laboral

7.-¿Recibe reconocimientos y/o recompensas para premiar su desempeño laboral?

Clima Organizacional en el IMSS

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

8.¿Recibe algún incentivo económico por su desempeño laboral?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

9.-¿Recibe algún reconocimiento escrito y/o verbal por su desempeño laboral?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

10.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia sus incentivos tienen para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Tareas

Indicador: Gusto por el trabajo desempeñado

11.- ¿Qué nivel de motivación tiene usted con las tareas que realiza?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

12.-¿Desarrolla con gusto su trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

13.-¿Con que frecuencia sus jefes le motivan para realizar sus labores?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

14.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia por las tareas a realizar para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Apoyo

Indicador: Apoyo de los superiores

15.-¿Cómo considera el apoyo de sus superiores para la realización de su trabajo?

a)Muy efectivo b)eficiente c)Ni eficiente ni deficiente d)ineficiente e)Muy ineficiente

16.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia del apoyo de sus superiores tiene para la generación de un buen clima laboral en su institución?

Clima Organizacional en el IMSS

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Indicador: Apoyo de los compañero

17.-¿Existe apoyo entre compañeros para la realización del trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

18.-¿De acuerdo con su experiencia cual es el nivel de importancia de la motivación para la generación de un clima laboral favorable para el logro de las metas como institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

19.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia del apoyo de sus compañeros tiene para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Variable Independiente: Liderazgo

Dimensión: Estilo de liderazgo

Indicador: Tipo de liderazgo de los directivos

20.-¿En relación al liderazgo, cuál es la percepción que tiene usted de su jefe actual?

a)Muy buen lider b)Buen líder c)Regular líder d)Mal líder e)Muy mal líder

21.- ¿Cuál es el nivel de confianza que tiene usted en su jefe actual?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

21.- ¿Se siente satisfecho con el tipo de liderazgo de su superior?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

22.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia del liderazgo que tiene los directivos para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Toma de decisiones

Indicador: Participación grupal

Clima Organizacional en el IMSS

23.- ¿Su jefe inmediato acepta que los subordinados participen dando ideas para mejorar el trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

24.-¿Su jefe inmediato promueve el trabajo en grupo, estimulando una competencia justa hacia el logro de las metas institucionales?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

25.-¿Los directivos de su Institución toman en cuenta las opiniones de sus subordinados para la toma de decisiones?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

26.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que tiene la toma de decisiones para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajo e)Muy bajo

Dimensión: Toma de decisiones

Indicador: Asignación de las tareas

27.-¿Su superior inmediato asigna las tareas de una manera justa y equilibrada?

a)Frecuentemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

Dimensión: Manejo de conflictos

Indicador: Solución a los problemas

28.-¿Cuándo se genera un conflicto en su organización su jefe lo soluciona de manera justa?

a)Frecuentemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

29.-¿Con que frecuencia se siente satisfecho con la solución que le da su superior a los problemas en que se ve involucrado?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

Clima Organizacional en el IMSS

30.-¿De acuerdo con su experiencia cual es la capacidad que su jefe tiene para dirigir su jefatura?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

31.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que tiene el manejo de conflictos para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Estímulo para logro de metas

Indicador: Influencia de los directivos

32.-¿La influencia de su jefe inmediato está alineada al logro de las metas institucionales?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

33.-¿Considera que los directivos y subordinados trabajan conjuntamente para lograr las metas institucionales?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

34.-¿Cuál es el nivel de presión que ejerce su superior inmediato para que se realicen las tareas?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

35.-¿De acuerdo con su experiencia con qué frecuencia la solución que su jefe da a los problemas ayuda a crear un buen clima laboral en su institución?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

Variable Independiente: Comunicación

Dimensión: Canales de información

Indicador: Efectividad de los canales de información

36.-¿Qué nivel de comunicación existe entre los jefes y el personal subordinado en el desarrollo de las tareas y en el logro de las metas institucionales?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Clima Organizacional en el IMSS

37.-¿Comunica a su superior las inquietudes, problemas o dudas que se le presentan en el desarrollo de su trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

38.-¿Recibe respuesta y solución de parte de su superior de sus inquietudes, problemas o dudas que tiene durante el desarrollo de su trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

39.-¿En su trabajo los superiores comunican a los empleados la asignación de sus funciones y los procedimientos de trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

40.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que tiene la comunicación para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajo e)Muy bajo

Dimensión: Relaciones interpersonales

Indicador: Influencia de la comunicación informal

41.-¿Se promueve la comunicación entre el personal mediante actividades dentro y fuera de la institución?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

42.-¿Cuál es el nivel de comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajo e)Muy bajo

43.-¿Con qué frecuencia se entera por medio de los rumores de decisiones tomadas en la Institución?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

44.-¿Cuál es el nivel de influencia que la comunicación informal tiene en la generación de un buen clima laboral en la institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajo e)Muy bajo

45.- ¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que tiene las relaciones interpersonales para la generación de un buen clima laboral en su institución?

Clima Organizacional en el IMSS

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Niveles jerárquicos

Indicador: Funcionalidad de los canales formales de comunicación

46.-¿Cuándo necesita información en su trabajo se le proporciona con rapidez y eficiencia?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

47.-¿Se transmite en forma adecuada la información de un nivel jerárquico a otro?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

48.-¿Sabe a quién dirigirse para pedir una solución cuando se le presenta un problema en su trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

49.-¿Cuál es el grado de influencia que tiene el nivel jeraquico en la institucion para la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Grado de confianza

Indicador: Grado de confianza con los superiores

50.-¿Cuál es el nivel de confianza que tiene con sus superiores?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

51.-¿Cuál es el grado de influencia que tiene la confianza con sus superiores en la institución para la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Grado de confianza

Indicador: Grado de confianza con los compañeros de trabajo

52.-¿Cuál es el nivel de confianza que tiene con sus compañeros de trabajo?

Clima Organizacional en el IMSS

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Establecimiento y difusión de metas

Indicador: Participación grupal en el establecimiento de metas

53.-¿Se consensa entre el personal para el establecimiento de metas?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

54.- ¿Considera adecuada la difusión de las metas institucionales?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en
desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

55.- ¿En qué grado contribuye su trabajo al logro de las metas organizacionales?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

56.- ¿De acuerdo con su experiencia, ¿cuál es el nivel de importancia que tiene el establecimiento y difusión de metas para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Establecimiento y difusión de metas

Indicador: Comunicación de metas al personal

57.-¿Cuál es el nivel de conocimiento de usted de las metas institucionales?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

58.-¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el nivel de importancia que la comunicación tiene para la generación de un buen clima laboral en su institución?

a) Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Variable Independiente: Estructura Organizacional

Dimensión: Diseño de Puestos

Indicador: Organigrama institucional

59.-¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene usted de la estructura organizacional (organigrama) de la Institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Clima Organizacional en el IMSS

60.-¿Con respecto a su capacidad, cómo considera usted a las personas que ocupan los diferentes puestos en el organigrama de su institución?

a)Muy buenob)Bueno c)Regular c)Malo d)Muy malo

61.-¿Cuál es el grado de influencia que la estructura organizacional (organigrama) tiene en la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Diseño de Puestos

Indicador: Manuales de Puestos

62.-¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene usted del manual del puesto es decir su profesiograma?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

63.-¿Qué nivel de conocimiento tiene usted de las actividades se deben desarrollar en su puesto y los tiempos para desarrollarlas?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

64.-¿Con que frecuencia usted sigue los procedimientos establecidos para el desarrollo de su trabajo?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

65.-¿Cuál es el grado de influencia del diseño de los puestos para en la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Infraestructura física

Indicador: Instalaciones físicas

66.-¿Son adecuadas las instalaciones físicas de la Institución para el desarrollo de su trabajo?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

Clima Organizacional en el IMSS

Dimensión: Infraestructura física

Indicador: Equipo de trabajo

67.-¿Considera que el equipo de trabajo (mobiliario, papelería, herramientas tecnológicas, etc.) con que cuenta para desempeñar sus labores es suficiente y adecuado?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

68.¿Cuál es el nivel de importancia que la infraestructura tiene en la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Reglamentos, normas y políticas

Indicador: Determinación, difusión y aplicación

69.-¿Cuál es el nivel de influencia que las políticas, normas y reglamentos tienen en el buen clima laboral de su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

70.-¿De acuerdo con su experiencia, diga qué nivel de participación tiene usted en la determinación de los reglamentos, normas y políticas de su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

71.-¿Con qué frecuencia se aplican los reglamentos, normas y políticas en los procesos organizacionales de su institución?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

72.-¿Qué nivel de difusión se tiene de los reglamentos, normas y políticas en su institución?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

73.¿Cuál es el nivel de importancia que las reglas, normas y políticas para la creación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajoe)Muy bajo

Dimensión: Control

Indicador: Grado de control, supervisión y seguimiento de las tareas

Clima Organizacional en el IMSS

74.-¿Existe control por parte de sus superiores del trabajo que desarrolla?

a)Siempre b)Frecuentemente c)Regular d)En algunas ocasiones e)Nunca

75.-¿Es adecuada la supervisión de sus superiores en el desarrollo y resultados del trabajo que desarrolla?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

76.-¿Es adecuado el control que se ejerce en la organización para lograr las metas organizacionales?

a)Fuertemente de acuerdo b)De acuerdo c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo d)Desacuerdo e)Fuertemente en desacuerdo

77.-¿Cuál es el nivel de influencia que el control ejerce en la generación de un buen clima laboral en su organización?

a)Muy alto b)Alto c)Medio d)Bajo e)Muy bajo

¡Muchas gracias por su cooperación!

