



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA



DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN DE HOSPITALES

MODULO: CLIMA ORGANIZACIONAL

TEMA: INFORME FINAL DE LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL

MAESTRA: JUANA RODRIGUEZ DÍAZ

ELABORO: LILIANA MAGAÑA LÓPEZ

INDICE

DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA.....	3
INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	4
NÚMERO DE PERSONAS Y TABULACIÓN DE RESULTADOS.....	5
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	5-6
AREAS DE OPORTUNIDAD.....	7
PLAN DE INTERVENCIONES.....	7
CONCLUSIONES.....	7

➤ DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA.

El centro médico ABC es un sistema de salud privado, el campus donde laboro esta localizado en Santa Fe CDMX y la especialidad donde me encuentro es el área de Ginecología y obstetricia. En el área hay una población de 10 enfermeras en el turno matutino, 8 en el vespertino y 5 en el turno nocturno.

Las principales problemáticas detectadas son el escaso trabajo en equipo por parte de las mismas enfermeras ya que no hay buena comunicación en la información que se tiene que llevar a cabo con el paciente. El trabajo interprofesional es deficiente ya que la información que se tiene que manejar entre todos los profesionales dentro del área es mala por la falta de comunicación, atención y sobre todo la diferencia de jerarquías disciplinarias.

El abuso psicológico por parte de la jefa del área esta muy marcado todos los días ya que los valores como el respeto hacia el personal que tiene a cargo es muy poco y eso resulta de la jerarquía que tiene como encargada del área.

Las pocas oportunidades de desarrollo en el área por la misma causa de la personalidad de la jefa del área restringen mucho el crecimiento laboral y por lo tanto priva del desarrollo profesional en ella, motivo por el que hay muchas preferencias y el personal de enfermería en esa área está muy estancado.

➤ INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

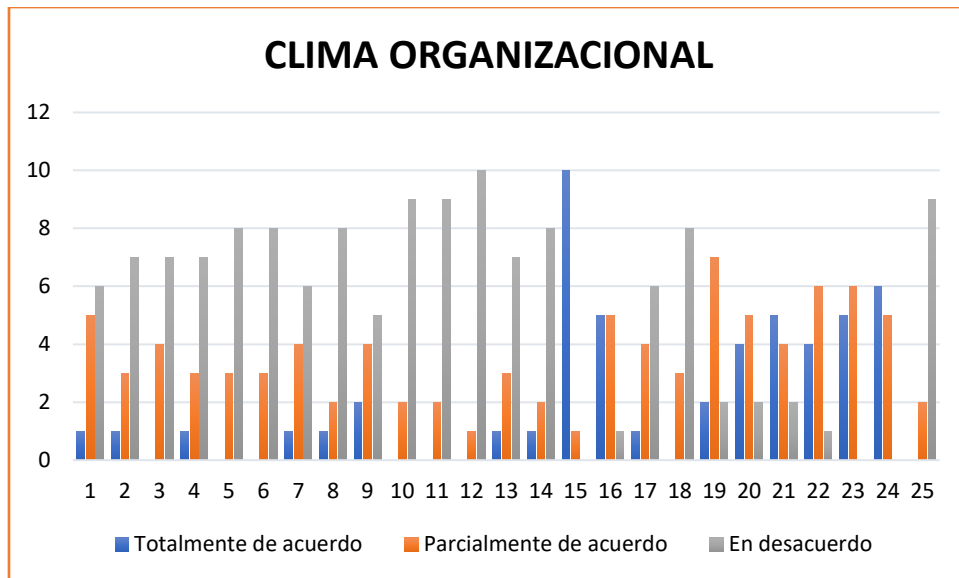
Encuesta de Clima Organizacional				
		Fecha <input type="text"/> Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>		
Para uso exclusivo del colaborador				
El presente cuestionario, es una herramienta de medición del clima organizacional, cuyo objetivo es conocer la percepción que tienes sobre aquellos aspectos sociales, que conforman tu entorno laboral y que facilitan o dificultan tu desempeño.				
La información vertida en este documento, es estrictamente confidencial y no implica ninguna responsabilidad. Es muy importante que respondas lo más honestamente posible el presente cuestionario.				
Instrucciones: Para cada afirmación, marque la letra que mejor identifica su posición.				
Tema: Liderazgo	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
1. Considero que mi jefe es un experto en las áreas que maneja...				
2. Considero que mi jefe transmite sus ideas claramente...				
3. Mi jefe es reconocido y un ejemplo a seguir dentro de su equipo de trabajo...				
4. Mi jefe establece objetivos y acciones de manera clara...				
5. Mi jefe evalúa los avances y resultados de forma objetiva...				
6. Mi jefe promueve la participación entre los integrantes del equipo...				
Tema: Reconocimiento de los logros	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
15. Se exactamente lo que tengo que hacer dentro de la empresa...				
16. Conozco perfectamente mis objetivos dentro de la empresa...				
17. Evalúan de forma clara y objetiva mis resultados...				
18. Reconocen mis logros en forma permanente...				
19. Me retroalimentan adecuadamente cuando me desvío del cumplimiento de mis objetivos...				
Tema: Comunicación	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
20. Al ingresar a la empresa me fueron informados los objetivos y políticas de la misma...				
21. Recibo información permanente sobre los acontecimientos de la empresa...				
Tema: Satisfacción en la empresa	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
22. Cuando ingresé recibí la información necesaria para				

7. Mi jefe retroalimenta mis avances oportunamente...				
8. Mi jefe reconoce mis aciertos y me invita a seguir mejorando...				
9. Mi jefe se asegura de proporcionarme las herramientas necesarias para el desempeño de mi trabajo...				
10. Me siento orgulloso de mi jefe...				
Tema: Relación entre colaboradores	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
11. La relación entre mis compañeros es respetuosa y amigable...				
12. Cuando se requiere ayuda cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo...				
13. Existe solidaridad entre mis compañeros de trabajo...				
14. Existe confianza				
Tema: Satisfacción en la empresa	Totalmente de acuerdo (A)	Parcialmente de acuerdo (B)	En desacuerdo (C)	
22. Cuando ingresé recibí la información necesaria para realizar adecuadamente mi trabajo...				
23. Cuando requiero ayuda, asesoría o acompañamiento lo recibo adecuadamente...				
24. Recibo la capacitación necesaria para desempeñar mi trabajo...				
25. Considero que mi relación con mi jefe inmediato ha sido muy adecuada...				
26. ¿Qué cosas son las que más te gustan de la empresa?				
¿Por qué?				
27. ¿Qué cosas son las que menos te gustan de la empresa?				
¿Por qué?				
28. Si pudieras cambiar algo de la empresa ¿Qué sería?				
¿Por qué?				
29. ¿Qué beneficios has obtenido durante el tiempo que llevas trabajando en la empresa?				

Agradecemos tu participación y respuestas

➤ NÚMERO DE PERSONAS Y TABULACIÓN DE RESULTADOS.

Se aplicará el instrumento en una población de 11 enfermeras del área de ginecología y obstetricia tanto del turno matutino como vespertino.



➤ ANALISIS DE RESULTADOS

Como se muestra en la tabla de resultados anteriormente se destaca que comenzando con la pregunta 1 donde el 60% de la población predomina que el jefe no es un experto en el área que maneja en el servicio, en la 2 el 70% de la población considera que la jefa no trasmite sus ideas claramente dentro del servicio, en la 3 el 70% de la población está en desacuerdo en que el jefe es reconocido y un ejemplo a seguir dentro de su equipo de trabajo, en la 4 el 70% de la población predomina que la jefa no establece objetivos y acciones de manera clara dentro del servicio, en la 5 el 80% de la población considera que el jefe no evalúa los avances y resultados de forma objetiva, en la 6 el 80% de la población considera que la jefa no promueve la participación entre los integrantes del equipo, en la 7 el 60% de la población predomina que la jefa no retroalimenta los avances oportunamente, en la 8 el 80% de la población predomina que la jefa no reconoce los aciertos y no los invita a seguir mejorando, en la 9 el 50% de la población predomina que la jefa no se asegura de proporcionar las herramientas necesarias para el desempeño del trabajo de las enfermeras, en la 10 el 90% de la población predomina que la jefa no se siente orgullosa de los colaboradores del servicio, en la 11 el 90% de la población considera que la relación entre

los compañeros no es respetuosa y amigable, en la 12 el 100% de la población predomina que cuando necesitan ayuda no cuentan con el apoyo de sus compañeros de trabajo, en la 13 el 70% de la población predomina que no existe solidaridad entre los compañeros de trabajo, en la 14 el 80% de la población predomina que no existe confianza entre los compañeros de trabajo, en la 15 el 100% de la población predomina que si sabe exactamente lo que tiene que hacer dentro del hospital y servicio donde se encuentran, en la 16 el 50% esta totalmente de acuerdo y el otro 50% esta parcialmente de acuerdo que conoce perfectamente los objetivos dentro de la empresa, en la 17 el 60% de la población predomina que no evalúan de forma clara y objetiva los resultados, en la 18 el 80% de la población predomina que no reconocen los logros en forma permanente, en la 19 el 70% de la población predomina que está parcialmente de acuerdo que retroalimentan adecuadamente cuando se desvían del cumplimiento de los objetivos, en la 20 el 50% de la población predomina que está parcialmente de acuerdo que al ingresar a la empresa les fueron informados los objetivos y políticas de la misma, en la 21 el 50% de la población predomina que está totalmente de acuerdo que recibe información permanente sobre los acontecimientos de la empresa, en la 22 el 60% de la población predomina que cuando ingresaron recibieron la información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo, en la 23 el 60% de la población predomina que está parcialmente de acuerdo que cuando requieren ayuda, asesoría o acompañamiento lo reciben adecuadamente, en la 24 el 60% de la población predomina que está parcialmente de acuerdo que recibió la capacitación necesaria para desempeñar su trabajo, en la 25 el 90% de la población predomina que su relación con su jefe inmediato no ha sido muy adecuada.

➤ AREAS DE OPORTUNIDAD

-Iniciando con la personalidad de la jefa de servicio depende mucho sobre el trato hacia con su equipo de trabajo.

-La forma de trabajo en equipo dentro del personal de turno es decadente y origina muchas situaciones donde no se puede trabajar tranquilamente.

-La forma de evaluación por parte de la jefa no es nada equilibrada por que relaciona aspectos personales con el área de trabajo.

➤ PLAN DE INTERVENCIONES

Mejorar la comunicación en el área de trabajo de forma respetuosa y clara para que sea un aspecto importante en la forma de trabajar en equipo y posteriormente sobrellevar la personalidad de la jefa de servicio sin dejar a un lado la serenidad de forma de trabajo para no afectar la atención y el cuidado hacia los pacientes.

➤ CONCLUSIONES

El trabajo en equipo es muy importante ya que es una determinante para que todo el servicio dentro del hospital sea productivo y la forma de trabajo sea adecuada para no afectar la atención con el paciente. El saber sobrellevar la personalidad de cada compañera de trabajo involucra el respeto, la comunicación, los roles que nos corresponden dentro del área de trabajo es de suma importancia para dar una atención de calidez y calidad humana.