

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS



**Propuesta de mejora al clima laboral de la Coordinación  
Institucional de Presupuesto y Contabilidad del Hospital  
General del Sur de Quito, año 2022.**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autoras:**

Bach. Morejón Núñez, Gabriela Liseth  
Bach. Vega Pupiales, Jenny Alexandra

**Docente director:**

Mg. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

**TACNA – PERÚ**

**2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.epneumann.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
6	documentop.com Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	4pelagatos.com Fuente de Internet	<1%
9	www.studocu.com Fuente de Internet	<1%

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	- 2 -
ÍNDICE DE TABLAS.....	- 5 -
ÍNDICE DE FIGURAS .....	- 6 -
RESUMEN.....	- 8 -
INTRODUCCIÓN.....	- 9 -
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	- 11 -
1.1    Título del tema.....	- 11 -
1.2    Planteamiento del problema.....	- 11 -
1.3    Objetivos .....	- 12 -
1.3.1    Objetivo general.....	- 12 -
1.3.2    Objetivos específicos .....	- 12 -
1.4    Metodología.....	- 12 -
1.4.1    Tipos y diseño de la investigación .....	- 13 -
1.4.2    Técnicas e instrumentos .....	- 14 -
1.4.3    Población y muestra .....	- 15 -
1.5    Justificación.....	- 15 -
1.5.1    Teórica.....	- 15 -
1.5.2    Metodológica.....	- 16 -
1.5.3    Práctica.....	- 16 -
1.6    Principales definiciones.....	- 16 -
1.7    Alcances y limitaciones .....	- 18 -
1.7.1    Alcances .....	- 18 -
1.7.2    Limitaciones.....	- 18 -
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	- 19 -

2.1.	Bases teóricas de las variables y/o tópicos.....	- 19 -
2.1.1.	Clima laboral.....	- 19 -
2.1.2.	Enfoques del clima laboral.....	- 24 -
2.1.3.	Factores que inciden en el clima laboral.....	- 25 -
2.1.4.	Propiedades del clima laboral.....	- 28 -
2.1.5.	Los 4 estilos de dirección de Likert.....	- 29 -
2.1.6.	Acciones que pueden propiciar un buen clima laboral.....	- 30 -
2.1.7.	Acciones para fomentar un buen clima laboral.....	- 31 -
2.1.8.	Escalas del clima organizacional.....	- 32 -
2.1.9.	Dimensiones del clima organizacional.....	- 33 -
2.2.	Análisis comparativo de las bases teóricas.....	- 35 -
2.3.	Análisis crítico de las bases teóricas.....	- 36 -
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....		- 38 -
3.1.	Reseña histórica.....	- 38 -
3.2.	Filosofía organizacional.....	- 39 -
3.2.1.	Misión.....	- 39 -
3.2.2.	Visión.....	- 40 -
3.2.3.	Principios y valores.....	- 40 -
3.2.4.	Objetivos estratégicos.....	- 40 -
3.3.	Diseño organizacional.....	- 41 -
3.4.	Productos y/o servicios.....	- 42 -
3.4.1.	Beneficiarios.....	- 42 -
3.4.2.	Prestaciones cubiertas.....	- 43 -
3.5.	Diagnóstico organizacional.....	- 44 -
3.5.1.	Análisis de la matriz FODA aplicado a la Coordinación Institucional de	

Presupuesto y Contabilidad del Hospital General del Sur de Quito .....	- 44 -
CAPITULO IV RESULTADOS .....	- 47 -
4.1 Diagnóstico de la situación problemática .....	- 47 -
4.1.1 Indicadores de Litwing y Stringer para un clima laboral positivo.....	- 49 -
4.1.2 Aplicación y desarrollo de la guía de entrevista .....	- 53 -
4.2 Elaboración de la propuesta de mejora del área de presupuesto y contabilidad .....	- 68 -
4.2.1 Presentación de la propuesta de mejora .....	- 69 -
4.3 Determinación de los mecanismos de control para la propuesta de mejora ..	-
78 -	
4.4 Establecimiento del presupuesto y sus principales beneficios .....	- 86 -
CAPITULO V SUGERENCIAS .....	- 89 -
CONCLUSIONES.....	- 94 -
BIBLIOGRAFÍA.....	- 97 -
ANEXOS.....	- 101 -

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Comparativo de la variable clima laboral .....	- 35 -
Tabla 2. Clima laboral positivo.....	- 54 -
Tabla 3. Ayuda y colaboración .....	- 55 -
Tabla 4. Sugerencia y opinión .....	- 56 -
Tabla 5. Interés.....	- 57 -
Tabla 6. Incentivo .....	- 58 -
Tabla 7. Objetivos.....	- 59 -
Tabla 8. Retroalimentación.....	- 60 -
Tabla 9. Designación de tareas .....	- 61 -
Tabla 10. Liderazgo.....	- 62 -
Tabla 11. Requerimientos personales .....	- 63 -
Tabla 12. Crecimiento .....	- 64 -
Tabla 13. Incentivos económicos .....	- 65 -
Tabla 14. Factores que inciden en el clima laboral.....	- 68 -
Tabla 15. Presentación de la propuesta de mejora .....	- 69 -
Tabla 16. Acciones de control para la propuesta de mejora.....	- 78 -
Tabla 17. Valor económico de la propuesta de mejora .....	- 86 -

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Recomendaciones para mejorar el clima laboral .....	- 19 -
Figura 2. Un clima laboral positivo.....	- 22 -
Figura 3. Un clima laboral tóxico .....	- 23 -
Figura 4. Pasos para evaluar el clima laboral.....	- 24 -
Figura 5. Variantes de estados relacionados al clima laboral.....	- 27 -
Figura 6. Variantes de estados relacionados al clima laboral.....	- 30 -
Figura 7. Dimensiones del clima laboral .....	- 34 -
Figura 8. Principios y valores del IESS.....	- 40 -
Figura 9. Objetivos estratégicos del IESS .....	- 40 -
Figura 10. Organigrama estructural del IESS Quito Sur .....	- 41 -
Figura 11. Servicios del IESS Quito Sur .....	- 42 -
Figura 12. Servicios del Hospital IESS Quito Sur .....	- 43 -
Figura 13. FODA del Hospital IESS Quito Sur.....	- 44 -
Figura 14. Dimensiones de los factores que inciden en el clima laboral .....	- 50 -
Figura 15. Clima laboral positivo .....	- 54 -
Figura 16. Ayuda y colaboración .....	- 55 -
Figura 17. Sugerencia y opinión .....	- 56 -
Figura 18. Interés .....	- 57 -
Figura 19. Incentivo .....	- 58 -
Figura 20. Objetivos .....	- 59 -
Figura 21. Retroalimentación.....	- 60 -
Figura 22. Designación de tareas.....	- 61 -
Figura 23. Liderazgos .....	- 62 -
Figura 24. Requerimientos personales .....	- 63 -

Figura 25. Crecimiento ..... - 64 -

Figura 26. Incentivos económicos ..... - 65 -

## RESUMEN

Las personas son los actores principales en las empresas pues este recurso laboral contribuye para cumplir propósitos y los objetivos institucionales, pero a la vez buscan conseguir sus objetivos propios y su éxito profesional. En la empresa se identificó que no se cuenta con liderazgo, no se respeta horarios de trabajo como consecuencia de ello han impuesto miedo en la coordinación, llegando a influir en el rendimiento del personal que trabaja en el área.

El objetivo de la investigación fue el realizar una propuesta de mejora al clima laboral de la Coordinación Institucional de Presupuesto y Contabilidad del Hospital General del Sur. Esta se desarrolló bajo un enfoque cualitativo no experimental de tipo descriptivo. Se utilizó un valor de muestra de 12 trabajadores, a la vez se empleó técnicas estadísticas, se realizó el levantamiento de información para proceder a realizar el diagnóstico del clima laboral, se determinó estrategias de mejora, se estableció mecanismos de control y determino el costo de implementación.

Finalmente, en el diagnostico se concluyó que el área objeto de estudio atraviesa una crisis importante debido al inadecuado e impositivo clima laboral que se tiene en el lugar de trabajo, pues evidencia que existe falta de liderazgo por parte de los jefes inmediatos, se determinó estrategias basadas en incrementar la participación de los colaboradores en el área, así como también el reconocimiento de su desempeño y se estableció que el costo de la propuesta de mejora es de 8.000,00 dólares.

Palabras claves: clima laboral, objetivos institucionales, crisis laboral, jefe impositivo, participación de los colaboradores.

## INTRODUCCIÓN

Las personas por su naturaleza son netamente sociales buscando compensar sus necesidades asociándose con otras personas. Indudablemente las personas se han dado cuenta que solo es casi imposible lograr sus objetivos a diferencia que cuenta con el apoyo de grupo de personas que investigan el mismo fin.

La investigación tiene objetivo diseñar la propuesta de mejora al clima laboral, identificado cuales son las acciones que repercuten en la motivación, comportamiento individual y grupal respectivamente de la misma forma se identifica cuáles son las facilidades y obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y tener un buen desempeño en el área laboral. Mantener un clima laboral adecuado mejora el estado de ánimo físico y mental de cada trabajador, facilita la relación de los trabajadores con el entorno y compañeros mejorados el trabajo en equipo.

El clima laboral en la coordinación es importante pues en esta área se desarrolla y maneja el presupuesto y contabilidad del hospital pues al no tener un adecuado clima afecta el rendimiento de los trabajadores reduciéndose su capacidad al manejar partidas presupuestarias que puede afectar al proceso de compras, adquisiciones, pagos de suministros o implementos, pagos a trabajadores considerando que al ser un hospital no puede verse afectada su funcionalidad.

El trabajo se compone por los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Antecedentes del proyecto, iniciamos con el problema y describir cual es el síntoma o la problemática que ocasiona los síntomas en la institución, plantear los objetivos, describir su justificación, metodología que se va a usar en la investigación, concluyendo con alcance y limitaciones.

**Capítulo II:** Corresponde al marco teórico, en este capítulo contribuye en conceptualizar respecto al clima laboral, sus características, beneficios entre otros. Continúa con la importancia que tiene para la empresa el clima laboral, un análisis comparativo de definiciones y el análisis crítico.

**Capítulo III:** refiere al marco referencial donde se realiza la reseña historia de la empresa objeto de estudio, cuál es su filosofía institucional como misión, visión, valores, cuáles son los productos y/o servicios que da la empresa cerrando con un diagnóstico organizacional mediante la herramienta FODA.

**Capítulo IV:** se desarrolla los resultados de la propuesta inicia por el diagnóstico de acuerdo con la metodología descrita, se establece las estrategias de mejora, se desarrolla cuáles van a ser los mecanismos de control para finalmente determinar cuál va a ser el costo de la implementación de la propuesta.

**Capítulo V:** finaliza la investigación con las sugerencias y conclusiones de la presente investigación.