



CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DE PLANTA DE LA E.S.E
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

SONIA LUZ VILLARREAL CORREA

DIRECTOR (A):

MONICA PARADA BUTNARU

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2012

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DE PLANTA DE LA E.S.E
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Sonia Luz Villarreal Correa

Trabajo de Grado:

En la modalidad de proyecto de grado como requisito para obtener el título de Psicólogo

DIRECTOR (A):

MONICA PARADA BUTNARU

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2012

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES..... 3

ABSTRACT AND KEY WORDS..... 4

INTRODUCCIÓN..... 7

JUSTIFICACIÓN..... 9

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 13

OBJETIVOS..... 15

 Objetivo General..... 15

 Objetivos específicos 15

MARCO CONTEXTUAL..... 16

MARCO TEÓRICO 18

METODOLOGÍA..... 32

 Población..... 32

 Muestra..... 32

 Instrumento 33

 Procedimiento..... 35

RESULTADOS 37

DISCUSIÓN..... 53

CONCLUSIONES..... 63

RECOMENDACIONES 65

REFERENCIAS 67

ANEXOS 74

TABLA DE GRAFICAS Y TABLAS

GRAFICA 1: Ciclo del clima organizacional..... 20

TABLA 1. Distribución de la muestra según el género 33

TABLA 2. Distribución de la muestra según el área laboral 33

TABLA 3. Descripción de la variable 1: apoyo del jefe y la organización..... 34

TABLA 4. Descripción de la variable 2: recompensa 37

TABLA 5. Descripción de la variable 3: confort físico 39

TABLA 6. Descripción de la variable 4: control/presión..... 41

TABLA 7. Descripción de la variable 5: cohesión entre colegas..... 43

TABLA 8. Descripción global de las variables de clima organizacional..... 45

TABLA 9. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable apoyo del jefe y la organización..... 46

TABLA 10. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable recompensa 46

TABLA 11. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable confort físico..... 47

TABLA 12. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable control/presión 47

TABLA 13. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable cohesión entre colegas 48

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE PLANTA DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER.

AUTOR: SONIA LUZ VILLARREAL CORREA

FACULTAD: Psicología.

DIRECTOR (A): Ps. MONICA PARADA BUTNARU

RESUMEN

El presente estudio evalúa el clima organizacional actual en los empleados de planta del E.S.E Hospital Universitario de Santander. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental con enfoque descriptivo de tipo transaccional. La muestra la conformaron 44 empleados de planta, entre administrativos y asistenciales. Los datos se recogieron mediante la aplicación de la Escala de Clima Organizacional (ECO) diseñado por Fernández, (2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa, y Uribe. (2010), dicha escala evalúa cinco factores: 1) Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional); 2) Recompensa (diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores); 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa); 4) Control/presión (ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados) y 5) Cohesión entre colegas (unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo). El análisis de los datos se realizó con el paquete estadístico SPSS 20.0. En los resultados encontrados se resalta de manera general que los niveles de clima organizacional por variables, justificados por los trabajadores de planta del hospital, muestran como en las variables apoyo del jefe y la organización, confort físico y cohesión entre colegas el nivel de clima es estable, teniendo en cuenta que puede presentar variaciones favorables o desfavorables y en contraste se observó que en la variable recompensa el nivel de clima es bajo y en la variable control/presión el nivel de clima es alto.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, percepción, y hospital.

GENERAL SUMMARY OF JOB GRADE

TITLE: ORGANIZACIONAL CLIMATE IN EMPLOYEES OF THE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER.

AUTHORS: SONIA LUZ VILLARREAL CORREA

FACULTY: Psychology.

DIRECTOR (A): Ps. MONICA PARADA BUTNARU

ABSTRACT

The present study evaluates the organizational climate existent by permanent staff in the E.S.E Hospital Universitario de Santander. The study was conducted under a non-experimental descriptive and transactional approach. The sample was formed by 44 permanent employees inter administrative and welfare. Data were collected through the application of the Organizational Climate Scale (ECO) designed by Fernandes (2008) cited by Contreras, Juarez, Barbosa y Uribe. (2010), this scale measures five factors: 1) Support of the chief and the organization (emotional support, structural and operational), 2) Reward (various ways in which the company rewards the quality, productivity and effort of workers), 3) physical facilities (physical environment and security, provided by the company); 4) Control / pressure (practiced by the employer or supervisors on the behavior and performance of employees) and 5) among peers cohesion (union partnerships between co-workers). The data analysis was performed with SPSS 20.0. Among the findings, has been highlighted the general level that of the organizational climate factor, As evidenced by the workers, the factors chief support and organization, physical comfort and peers cohesion, have been described as a stable level of climate, taking into account that may have favorable or unfavorable changes in contrast was observed as in the variable climate reward level is low and variable control / pressure , climate level is high.

KEY WORDS: Organizational climate, perception, and hospital.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación parte de un estudio no experimental con enfoque descriptivo de tipo transeccional, basado en identificar la percepción del Clima Organizacional en el Hospital Universitario de Santander, el proyecto nace como una necesidad frente a los requerimientos del ministerio de salud y el nuevo sistema de contratación.

Los objetivos del estudio se enmarcan desde el diagnóstico del Clima Organizacional según las percepciones de los trabajadores; se propuso un procedimiento que constaba de cuatro etapas para suplir los parámetros de la investigación y al final lograr generar pautas para una intervención. La primera fase consistió en la presentación del proyecto a la universidad y al Hospital Universitario de Santander, exponiendo la importancia de una investigación de este tipo en un centro de salud y a su vez para la psicología organizacional, siendo aprobada satisfactoriamente por las entidades responsables. Después, se reconoció la población a participar según los criterios de inclusión, logrando trabajar con 44 personas de un total de 45, no se aplicó en su totalidad ya que en el momento en de la aplicación existía un puesto vacante, se les entrega la prueba junto del consentimiento informado la Escala del Clima Organizacional (ECO) de Fernandes (2008), la cual pretende identificar el nivel de CO desde la percepción de los participantes, al terminar la aplicación se continuó con tabulación de resultados, la exposición de estos y el análisis de lo obtenido frente a las bases teóricas para sustentarlos.

Finalmente, se socializó el diagnóstico del clima percibido al Hospital Universitario de Bolívariana seccional Bucaramanga.

Dentro de los resultados obtenidos se hizo hincapié en la variable recompensa, sin dejar a un lado las demás variables que se relacionan directamente entre sí y por consiguiente se terminan afectando cuando se altera una u otra, dicha variable fue la más afectada en la evaluación de la empresa, obteniendo un nivel de percepción del clima organizacional de 2,18 lo que indicó que la valoración del trabajo realizado no tiene relación con el salario, los reconocimientos al buen trabajo, la calidad y la productividad de la labor del trabajador, de igual manera se identifica que la preocupación por la salud del trabajador no es satisfactoria para los participantes .

De manera general, se identificó un nivel de Clima Organización Estable, sin embargo existe el riesgo a decaer si no se aplican estrategias para mejorar y cambiar los factores que lo afectan. El clima organizacional requiere de atención y evaluación constante por parte de la entidad, ya que permite establecer patrones estratégicos frente a los problemas de la empresa en relación al comportamiento de sus empleados. El nivel en que se encuentra actualmente el hospital tiene la posibilidad de mejorar o empeorar, dependiendo de los propósitos que se planteen y la importancia que se le dé al progreso de todos. Se resalta el hecho de la posibilidad de debilitarse el nivel de clima porque las repercusiones de este hecho no son las más favorables.

JUSTIFICACIÓN

En el momento en que la Psicología extiende sus áreas de trabajo y se introduce en el mundo de las organizaciones, logra transformar diferentes elementos que forman parte de este ambiente dándoles una fundamentación teórica desde el estudio de la conducta. Resulta a partir de esto, la valoración de la vida laboral desde la psicología uniéndola a los demás aspectos que conforman al ser humano.

Velar por la calidad de la vida laboral es responsabilidad de las organizaciones, esto se logra a través de la realización de proyectos y espacios para la intervención del ambiente laboral, donde las diferentes dimensiones que éstos manejan permiten comprender y proporcionar información, en función del mejoramiento y el crecimiento de la entidad.

A partir de los espacios de las practicas académicas realizadas por los estudiantes de psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana se planteó la evaluación de clima organizacional en los funcionarios de planta del Hospital Universitario de Santander (HUS). Anteriormente se ejecutaron proyectos con otras poblaciones que no están directamente vinculadas a la entidad pero que de igual manera laboran en ella, en el caso del proyecto de la evaluación del clima organizacional resulta ser el primer proyecto con los empleados de contrato directo. Al evaluar el clima organizacional la psicología se introduce en las entrañas de la organización, permitiendo identificar las características específicas y generar estrategias de mejoramiento para el HUS y sus empleados.

Por otra parte, vincular al profesional en psicología en el mundo laboral permite modificar la manera de intervenir en el campo laboral dando mayor importancia a la conducta del ser humano y los factores inmersos en ella.

Años atrás el HUS contó con la vinculación en el departamento de Talento Humano de las prácticas en psicología en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana. El último trabajo que se realizó permitió evaluar la calidad de vida laboral de los empleados del HUS, el cual se llevó a cabo con los trabajadores de la subgerencia de Apoyo diagnóstico, aplicando el Cuestionario de Calidad de Vida laboral (Blanch, 2008^a), los resultados obtenidos corroboraron diferentes aspectos que en este momento se trabajan como lo son el vínculo laboral, la motivación laboral, el desempeño laboral. El HUS es consciente de las necesidades que experimenta su población y por tal motivo permite realizar la evaluación del clima organizacional con los trabajadores de contrato directo, lo cual generará procesos de intervención en todo el Hospital permitirá realizar estudios comparativos entre las poblaciones trabajadoras de la empresa.

Para este proyecto se evaluó el clima organizacional desde la referencia conceptual que exponen Salva, Pérez, Lorenzo, Vos, Gorbea y Stuyft (2010), como un elemento organizacional necesario para incrementar la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir posibles modificaciones en las organizaciones, los cuales son generados de la influencia de fuerzas internas o externas que obligan a los directivos a mantener una actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. Es así, que al plantear la evaluación del clima organizacional supone

asumir una propuesta de modelo evaluativo considerando niveles y aspectos del comportamiento, con la finalidad de orientar esfuerzos en la optimización de los resultados organizacionales tanto a nivel de cultura, productividad y de la satisfacción laboral; implicando un compromiso de precisión y responsabilidad, así como lo señala Rodríguez (1999).

En el contexto donde se llevará a cabo el trabajo es necesario que la salud pública genere la valoración del clima organizacional, ya que representa un elemento esencial en el desarrollo planificado de su estrategia organizativa, posibilitándole al directivo una visión futura; sirve además como elemento diagnóstico de la realidad cambiante, que permite identificar las necesidades de esta relación con el futuro deseado, desarrollando acciones que deben iniciarse con el fin de alcanzar la visión diseñada para la institución, (Salva et al 2010).

Por lo anteriormente dicho, es que se rescata la importancia de involucrar a la psicología en los procesos organizacionales de entidades prestadores de servicios de salud, donde se busca fortalecer y diseñar estrategias apropiadas para este tipo de corporaciones que aporten al crecimiento de ellas mismas y de la sociedad.

Con el propósito de involucrarse cada vez más en el ámbito organizacional de las empresas prestadoras de servicios de salud, se empezó a realizar estudios relacionados con el Clima Organizacional en Hospitales Estatales de Colombia, como por ejemplo el proyecto de grado realizado por Carvajal y Romero, (2011) titulado clima organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander, el cual tenía como objetivo general identificar el nivel de clima organizacional percibido por los empleados de planta del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander. Para

ello tomaron como instrumento evaluador la Escala de Clima Organizacional (ECO) desarrollada por Fernandes (2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010), cuyo objetivo es evaluar la percepción de los trabajadores frente a varias dimensiones del Clima Organizacional (Anexo. 1). Esta escala evalúa cinco factores: 1) Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional); 2) Recompensa (diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores); 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa); 4) Control/presión (ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados) y 5) Cohesión entre colegas (unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo). Dentro de los resultados encontrados se resalta de manera general que las variables “apoyo del jefe y la organización”, “confort físico y cohesión entre colegas” presentan un nivel de CO estable, en contraste se observó como en la variable “recompensa” el nivel de CO es bajo y en la variable “control/presión” el nivel de clima es alto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las diferentes transformaciones que han tenido los sistemas empresariales han llevado a que las empresas fomenten el uso de las nuevas tecnologías y del desarrollo de más habilidades, conocimientos y estrategias de trabajo frente a los retos que se presentan día a día.

La psicología se involucra en este contexto manejando el capital humano en las organizaciones convirtiéndolo en el principal recurso para la sobrevivencia, por cual, la dirección, coordinación, motivación y satisfacción de los trabajadores son algunos de los aspectos importantes en el desarrollo de una empresa y así ver que siempre hay un propósito, una estructura y una colectividad de personas, conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, y que marcan la diferencia entre una empresa y otra. También resulta relevante el ambiente donde una persona desempeñe su trabajo diariamente, el trato que el jefe tiene con sus empleados, la relación entre los pares y en el caso de una entidad de salud como lo es el HUS la relación con los usuarios y que caracterizan el clima organizacional del Hospital.

Con las experiencias previas obtenidas en el Hospital por la interacción con los trabajadores y los proyectos anteriormente realizados, se han logrado identificar falencias en su sistema organizacional, como la baja satisfacción laboral, la desmotivación laboral y la falta de sentido de pertenencia evidencias logradas en proyectos como El fortalecimiento de la calidad de vida laboral en los trabajadores del E.S.E HUS, Rodríguez, Rincón y

Villarreal. (2011), donde los trabajadores manifestaron estar presentando condiciones laborales inapropiadas, las cuales, impiden la ejecución y el desarrollo de sus labores de la mano de sentimientos de inconformismo y desmotivación frente al cumplimiento de sus responsabilidades; revelando condiciones como: infraestructura inadecuada para la ejecución de las tareas, la falta de los materiales para sus labores, el pago de sus salarios, la falta de reconocimiento por las labores realizadas por los trabajadores vinculados con cooperativas que han generado desmotivación para la creación de nuevas estrategias de afrontamiento. Los trabajos que se hacen en esta población buscan modificar y/o generar estrategias.

Actualmente el único antecedente escrito sobre clima organizacional en una entidad de salud, es tesis de grado Carvajal y Romero, (2011) dando apertura a este tema en un Hospital del departamento de Santander, permitiendo fundamentar el por qué son necesarios estos proyectos. Por consiguiente surge el interrogante de esta investigación, ¿Cuál es la percepción sobre las variables que forman parte del clima organizacional en el E.S.E Hospital Universitario de Santander por parte de los trabajadores con contrato directo?

Así dar diagnóstico a la situación actual de la entidad y a partir de allí promover la creación de nuevas estrategias frente a las necesidades encontradas logrando mejorar del clima organizacional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de clima percibido por los trabajadores con contrato directo sobre las variables que estructuran el clima organizacional del E.S.E Hospital Universitario de Santander.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar la percepción de los trabajadores frente a los factores de clima organizacional.

Puntualizar el clima organizacional por cada área de trabajo.

Describir las variables que afectan el clima organizacional.

MARCO CONTEXTUAL

La Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander (E.S.E.H.U.S) es el centro asistencial que presta servicios de salud de alta complejidad a la población del nororiente del país. La E.S.E.H.U.S nace a partir de la reforma estratégica del Hospital Ramón Gonzales Valencia ante las dificultades que venía presentando durante los últimos años de su funcionamiento. Las dificultades estaban afectando la atención a la población de Santander y su área de influencia, razón por la cual se procedió a liquidar el Hospital Universitario Ramón González Valencia con 35 años de funcionamiento, dando lugar a la creación de la E.S.E.H.U.S mediante el decreto 0025 de 2005. La nueva empresa empezó a funcionar desde el 5 de febrero de 2005 como una entidad descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio, adscrita a la secretaria de salud de Santander y con una administración compartida entre el departamento y la Universidad Industrial de Santander (Echavarría, 2005)

La E.S.E.H.U.S se encuentra ubicada en la Carrera 33 # 28 -126 de Bucaramanga, cuenta con aproximadamente 1500 empleados y con una infraestructura, que cumple con estándares de calidad, tiene como propósito la prestación del mejor servicio a una población cercana a los 4 millones de usuarios del nororiente del país (Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander, s.f).

La misión de la E.S.E.H.U.S corresponde a una institución pública de orden departamental, prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad con

estándares de calidad, centros de referencia de la red de servicios, de investigación científica y formación de talento humano en salud. Sus propósitos están orientados a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del nororiente colombiano, mediante el trabajo de un equipo humano calificado, con apoyo tecnológico, a través de un proceso administrativo transparente y el compromiso con la academia, apoyado en la investigación y generación de conocimiento.

Su visión está encaminada a ser una organización consolidada y líder del sector salud en el Nororiente Colombiano, el modelo de Hospital Público Universitario para el país, mediante la integración de procesos asistenciales y académicos, la administración eficiente con rentabilidad social y viabilidad financiera.

MARCO TEORICO

Tras los cambios que con el tiempo va sufriendo la sociedad se involucran en el mundo disciplinas encargadas de afrontar dichos cambios. En la actualidad las organizaciones afrontan retos tales como la incursión de la tecnología, la carga laboral, los sistemas de contratación que permiten que la psicología desde el estudio de la conducta se involucre multidisciplinariamente en la búsqueda de mejorar (Peiró & Prieto, 1996; Jiménez, 2007; Castillo, 2006).

Peiró y Prieto (2002) afirman que:

El trabajo constituye la principal fuente de ingresos económicos para la mayor parte de las personas, con lo que se convierte en un medio para generar recursos imprescindibles en la mayoría de los casos para la supervivencia y el bienestar, al mismo tiempo permite la satisfacción de necesidades psicosociales como la autodeterminación y el prestigio (p. 15).

Lo planteado implica la cantidad de tiempo que pasan los trabajadores en su lugar de trabajo y cómo esta vida laboral afecta la vida personal.

El trabajo resulta un campo fundamental en la vida de cada persona como se plantea en líneas anteriores; cabe resaltar que a partir de esos elementos que conforman el mundo laboral se ponen a la psicología a trabajar en equipos multidisciplinarios para procurar la adecuada interacción hombre-organización es decir, la adecuación-adaptación del sujeto al

puesto de trabajo, en función del mejoramiento de la organización y de los trabajadores en su adaptación al ambiente (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Grialdo, 2006).

La psicología organizacional se considera la rama de la disciplina encargada del estudio del campo empresarial, logrando ser definida por Vargas (2007) como el “Estudio científico del comportamiento dentro del ámbito de los negocios y las industrias” (p.4). También como complemento Díaz (2000), establece como la encargada de trabajar en un sistema y/u organización desde el subsistema o área de trabajo Recursos Humanos rrhh o Talento Humano, donde se busca contribuir con el cumplimiento de los objetivos (misión) de la empresa, también mejorar las relaciones con el exterior y crear un vínculo partiendo del individuo y sus comportamientos. Cada una de las posibles definiciones establece una relación donde es necesario que la psicología contribuya en el trabajo de otras disciplinas y así lograr una mejor eficiencia.

Vargas (2007) de la misma manera plantea que la psicología organizacional determina tres clasificaciones del comportamiento de los individuos en relación a una empresa: los trabajadores, los administradores y consumidores, desde aquí se han establecido ya diferentes líneas de trabajo como comportamiento organizacional, cultura organizacional, desarrollo organizacional, el clima organizacional y los diferentes aspectos que desde la psicología y que de manera multidisciplinar también se pueden trabajar.

El proyecto que se lleva a cabo introduce la psicología organizacional en una entidad de salud teniendo diferentes requerimientos para las metas que se proponen. **El**

departamento de talento humano de la organización es el encargado de la gestión de los recursos para poder suplir las necesidades de los trabajadores y por tal razón el diagnóstico del clima organizacional parte de las percepciones que tienen los empleados para lograr mejores relaciones laborales y retroalimentaciones eficaces (Arias, 2004).

Dentro de los aspectos anteriormente mencionados en la labor del psicólogo, resulta ser el clima organizacional la base para este proyecto, de tal forma que Silva, Fuentes, y Domínguez. (2007), plantean “el clima organizacional como el medio interno y la “personalidad” de la institución, por ser la percepción compartida de los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico laboral, a las relaciones interpersonales, y toda conducta que afecta el trabajo”. De ahí que el comportamiento de un trabajador no sea resultante de los factores organizativos existentes, sino de la percepción que tengan de esos factores.

Un concepto particular respecto al clima organizacional, es el que identifica Zohar (2000) determinando que es CO es:

Una representación socialmente construida y compartida de los aspectos del ambiente laboral que informan sobre los comportamientos específicos, que pueden llegar a ser recompensados y apoyados por la organización, en discrepancia con la observación pasiva de procedimientos formales y prácticas aisladas del trabajo. (p. 23)

Por lo tanto, el clima organizacional está inmerso en cada entidad y es característica distintiva de ésta. También cabe resaltar la concepción que **García, Ochoa y Vargas (2004)** tienen acerca del clima organizacional introduciendo otro elemento importante para la investigación, como lo es la percepción, por consiguiente conceptualizan el CO, “como la percepción individual de la empresa y su entorno por parte de los empleados, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores” (p.1). Al generar una adecuada gestión de éste, se logra crear un entorno en el cual se puede tener una mayor identidad con la empresa; apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor.

Por su parte, Chiavenato (2004), considera que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación, presentando una relación donde la alteración de alguna de las dos afecta a la otra, es decir, al estar elevado el clima organizacional la motivación tiende a ser más alta, proporcionando satisfacción y mayor participación entre las personas; inversamente, un clima bajo proporciona estados de desinterés entre el personal, apatía, insatisfacción y hasta depresión en algunos casos. Es así, que puede decirse que las propiedades motivacionales van a estar sujetas por la manera en que los directivos manejen y controlen el ambiente interno de la empresa hacia los empleados. De acuerdo con esta definición se aclara la importancia de diagnosticar el clima laboral en entidades de salud pública, ya que en este tipo de empresas se maneja un alto nivel de presión y estrés, añadiendo a esto, en la mayoría de casos las instalaciones físicas no son las más óptimas para desarrollar las labores y los pagos de salarios son inadecuados, causando una gran insatisfacción laboral.

Para complementar las anteriores definiciones acerca de clima organizacional resulta relevante exponer el trabajo realizado en la tesis que exponen Cuellar y Vivas (2010), a partir de una investigación llevada a cabo en el hospital universitario de Pereira, Colombia, afirmando que:

El comportamiento está determinado por la interacción de las personas que conforman una organización a través de sus políticas de personas, técnicas y estrategias de motivación, asegurando así el logro de los objetivos corporativos. Pero la relación entre las personas y la organización es dinámica y compleja: las personas definen la organización y ésta debe permitir satisfacer las necesidades y el desarrollo del potencial humano. (p. 48).

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la conducta de los trabajadores, **Marín (1999) considera que el clima organizacional “es moldeable y/o manipulable, dada la transitoriedad de sus componentes” (p. 5);** lo cual brinda la posibilidad de gestionarlo, teniendo en éste, un fuerte componente que impulse la transformación organizacional y que lleve a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones, si es que en la empresa no se dan los espacios propicios para ello. El clima organizacional, es entonces, uno de los más grandes inhibidores o potenciadores de los procesos creativos y la innovación en una empresa en constante crecimiento y transformación.

Litwin y Stinger (1968), fueron los primeros en determinar que el clima organizacional comprendía nueve componentes: “la estructura, la autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización” (p.622). Por consiguiente Aldana, Hernández, Aguirre, y Hernández. (2009), afirman que el concepto de clima organizacional es funcional, sirviendo como base operacional para realizar interpretaciones y guiar la acción en el ámbito de cualquier organización.

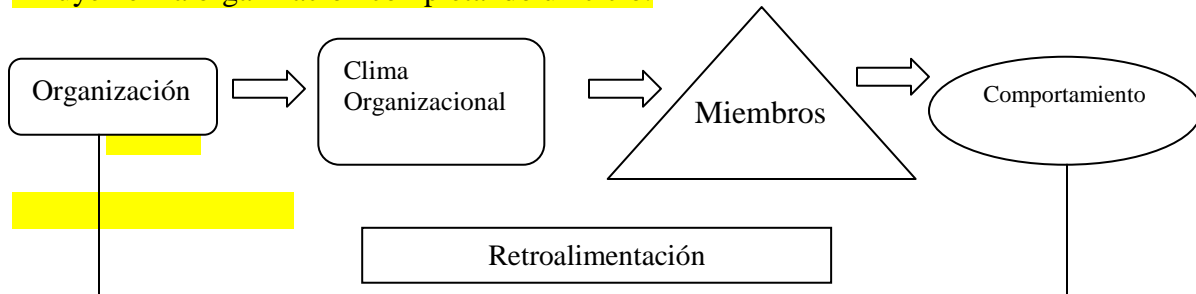
Los elementos que conforman un clima parten desde la persona hacia la organización creando un clima organizacional particular donde prevalecen y crean sus propias características, que en cierto modo exponen la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos con el trabajo (Quintero, Africano & Faria, 2008) (citando a Caligiore & Díaz, 2003)

El Clima Organizacional determina la productividad de las empresas, puesto que afecta la marcha eficaz de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles, si existe un Clima Organizacional positivo este favorecerá un bienestar laboral adecuado (Arias 2004). Por lo tanto la calidad del entorno laboral se ve determinada por la forma en que el personal desarrolla su labor en la organización, aunque los seres humanos se proponen objetivos que pueden variar cuando deciden prestar sus servicios a una organización convirtiendo el clima organizacional en una característica de cada entidad (Aldana et al. (2009).

Se plantea que el estudio de clima se enfoca en los comportamientos de los miembros en la empresa y cómo éste repercute existiendo variables dentro su concepto tales como: 1) Variables de ambiente físico (Espacio, condiciones, comodidad, ruido, ambiente, vista, instalación o tecnología que utilizan), 2) Variables estructurales (tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, mandos, cantidad de trabajadores), 3) Variables de ambiente social (compañerismo, empatía, trabajo en equipo, comunicación entre todas las áreas, cooperación, colaboración, manejo de conflictos), 4) Variables personales (aptitudes, actitudes, motivación, satisfacción, incentivos, expectativas, cumplimiento de objetivos) y 5) Variables propias del comportamiento organizacional (productividad, ausentismo, rendimiento, calidad en el trabajo, tensiones, positivismo, buena cara, rotación). Se considera que las variables resultan ser percepciones que tienen los empleados sobre la organización, ya que el concepto de clima se comprende desde lo que el individuo piensa y siente de su lugar de trabajo, visto como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes del ambiente laboral que posteriormente influyen sobre la conducta del empleado. (Houtman y Kompier, 2000).

Dentro de esta investigación se toma como eje psicológico la percepción definida por Oviedo (2004) “como un proceso de extracción y selección de información relevante”(p.2), que en consecuencia a este estudio es respecto al clima organizacional, de igual manera Vargas (1994), aporta a este concepto que la percepción “es un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, la interpretación y la significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del

ambiente físico y social” es así que Goncalves (1997) incluye la percepción en el concepto de CO afirmando que los factores y estructuras del sistema organizacional generan un clima particular en función a las perspectivas de los funcionarios. El clima resultante induce a comportamientos determinados en cada individuo y estos comportamientos influyen en la organización completando un ciclo.



Grafica1. Ciclo del clima organizacional. Goncalves, 1997

Mac Donald, (2004), determina que el CO es el grupo de percepciones compartidas por los miembros de una organización tiene respecto al trabajo, el espacio físico, las relaciones interpersonales y las diferentes reglas que afectan e intervienen en el trabajo. Siendo esto reafirmado por Pedraza (2000), quien plantea que “El clima organizacional, son las percepciones compartidas de los miembros de una organización respecto al trabajo” (p.14).

Houtman y Kompier (2000), refieren que todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional han demostrado mayor utilidad cuando concibe como elemento fundamental “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral” (p.5.4). EL comportamiento es resultado de las percepciones que los trabajadores tengas de los mismos.

Perez, Soler, Diaz (2009), afirman que el CO “es la percepción que tienen los trabajadores de las propiedades del ambiente del centro en el cual laboran, que influye en el comportamiento colectivo e individual” (p.3).

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la organización, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de profesionales, técnicos, entre otros que laboran en el sistema nacional de salud.

Al momento de estudiar el clima organizacional es importante tener en cuenta lo que Litwin y Stinger (1968) determinaron afirmando que existen dos tipos de variables que determinan las características propias de una organización que influyen en la percepción individual del clima: variables causales y variables intermedias, definidas como variables causales o variables independientes, las que son orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Cuando las variables independientes se modifican, generan modificaciones en las otras variables. Y por último, las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de esta.

Apreciando lo expuesto, cabe resaltar también el tipo de organización con la que se trabaja, El Hospital Universitario de Santander, es una empresa social del estado, que por

consiguiente requiere de una investigación caracterizada por tener elementos altamente diferenciadores respecto de otras entidades, es decir, las empresas prestadoras de servicios de salud, manejan una vida laboral con aspectos como horarios de trabajo, tipo de labor, organización, tipo de servicio, etc. que requieren un estudio específico y especial, y planteando esta diferencia se puede resaltar que el ambiente laboral en salud pública constituye un elemento esencial del desarrollo de la planificación y estrategia organizativa, posibilitando al directivo tomar decisiones en la organización institucional, dar respuesta a las nuevas necesidades, a la realidad cambiante del entorno y contribuir a la elevación de la calidad de servicio que brinda a la población (Perez, Soler, Díaz. 2009).

Previamente ya se han realizado estudios en ámbitos similares al trabajado en esta investigación que hoy en día complementan y orientan la labor que se está realizando, es así que se retoman la investigación realizada por Bustamante, Hernández y Yáñez (2005), titulada Análisis de clima organizacional en el Hospital Regional de Talca, Chile, donde se obtiene como resultado principal que “el clima organizacional en los ambientes laborales efectivamente es la expresión de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo” (p.16). Es posible destacar que la configuración de un clima global parte de las diferentes percepciones y, eventualmente, se crean sub-climas representativos de unidades y secciones particulares, lo cual puede generarse a partir de eventos específicos que dan forma a grupos y sub grupos dentro del trabajo, sean estos generados por niveles jerárquicos o por atribución situacional que al final conforman en conjunto el clima organizacional de la institución como Bustamante et al. (2005) lo plantea.

Es así como en un hospital de México, se dio a conocer que la dimensión método de mando es la que predomina, siendo esto causante de un regular clima organizacional en la institución de salud. El proceso de comunicación, toma de decisiones y relaciones sociales son las que aun toman partida en el clima laboral (Aldana, Hernández y Aguirre, 2009); encontrando igualmente como en la Universidad Veracruzana se evidencio que el 64% de los entrevistados se sentían satisfechos en su trabajo; el 60% mostraba insatisfacción debido al poco reconocimiento de sus superiores; más de la mitad aseguraban no recibir un sueldo justo. Por lo que en general, el investigador concluyó que el personal, en su mayoría, se sintió satisfecho con respecto a su trabajo; sin embargo, es un resultado que contrasta con la insatisfacción por parte del reconocimiento de sus superiores (Cortés, 2009).

Así mismo, durante los últimos años se ha realizado un análisis de casos de clima organizacional en hospitales de la cuarta y quinta región, la finalidad de los estudios era diagnosticar fortalezas y debilidades del clima, así como detectar las dimensiones con mayor probabilidad de impactar el comportamiento organizacional, encontrando conclusiones como: Una de las variables peor evaluadas fue el “espacio, entorno físico e infraestructura”, observándose insatisfacción generalizada con las condiciones físicas y ambientales del trabajo. Cuando los espacios de trabajo no son suficientemente amplios ni están apropiadamente acondicionados para su funcionalidad, no se darán las condiciones ambientales para trabajar adecuadamente y el desempeño laboral se verá perjudicado. Mientras mejores sean las condiciones de espacios físicos de trabajo, mejor será la percepción y desempeño de las labores (Arancibia y Marchant, 2005).

Siguiendo en la misma línea, Sánchez (1998) en su investigación “percepción del clima organizacional en un grupo de trabajadores Hospital Víctor Larco Herrera”, concluyó que en la institución el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo tiende a ser desfavorable, viéndose afectado mayormente por el desconocimiento de las normas y metas a todo el personal. Igualmente concluyó que mayoritariamente los trabajadores expresan la necesidad de que sus trabajos representen un desafío, que sea intrínsecamente satisfactorio buscando la responsabilidad, el ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos, el sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas. Cuando es posible mejorar el estilo de vida, es probable que se produzcan ganancias mensurables en el desempeño.

En el estudio de clima organizacional en el instituto de investigación del sector salud, se concluyó que al existir un estilo de líder autócrata, el cual impone las normas y espera que sean cumplidas; una planta física en condiciones inadecuadas y una comunicación no asertiva genera un CO poco ideal para el óptimo desarrollo de los procesos y en definitiva, de todo el sistema organizacional (Urbaneta, Omar, Alvarez, Carmen, Milagros del V. 2009).

Y ya para el año 2011, se realiza el proyecto de grado clima organizacional en los empleados del e.s.e hospital san juan de dios de floridablaca, santander, (Carvajal y Romero, 2011). Siendo el primer trabajo realizado en un Hospital de Santander y buscando el mismo propósito que el que se realizó en el HUS. Se pudo visualizar que el clima

organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; interfiriendo este en la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Así mismo se considera que el clima organizacional es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, tal y como lo plantea Quintero, Renate, Barrera, y Campos. (2008)

Hay que resaltar que de esta manera el diagnóstico del clima laboral pretende romper la barrera trabajador- organización, teniendo dentro los elementos a explorar el liderazgo, la motivación, la relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización; y su contribución al logro de objetivos, elementos que dependerán de los procesos perceptivos que realicen los trabajadores basadas en las condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas, procedimientos y las expectativas de los empleados (Davis y Newstron, 1997). Este estudio unirá las brechas existentes entre los estudios del comportamiento en las empresas permitiendo profundizar y fortalecer en los procesos ya existentes.

Cabe mencionar que todos los aspectos organizacionales están unidos y van inmersos en la vida laboral, pero para el caso específico de este proyecto la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones del clima organizacional, siendo así que hay una vinculación directa entre estas dos y que

se ven directamente afectadas cuando son alteradas. (Chiang, Salazar, y Nuñez. 2007). Y así como Toro, Ochoa y Vargas (2004), expresan que un buen clima promueve en cada uno de los miembros de la empresa el buscar nuevas maneras de realizar su labor y ser más eficientes, de manera personal hay una influencia en el logro y ejecución de las tareas.

Por último, García y Carvajal (2007), siguiendo los planteamientos de Rose (1999) afirman que las empresas requieren de trabajadores competentes, no solo a nivel intelectual (con capacidad de solucionar problemas y generar alternativas) sino también emocional, en tanto su empatía es necesaria para la interacción con el cliente donde se agrupan los aspectos organizacionales que la psicología hoy en día estudia.

Por todo lo anteriormente dicho para que exista un buen clima laboral debe crearse un ambiente en donde las personas que forman parte de la organización se sientan a gusto, y en donde se tengan en cuenta los factores físicos. Por ejemplo, un lugar de trabajo confortable, donde se puedan encontrar todas las herramientas suficientes para desarrollar de una manera eficiente la labor, un lugar iluminado, limpio y ubicado de acuerdo a su fin específico y psicológicos, tales como: las relaciones entre el empleado y sus compañeros de trabajo, la forma como el superior se refiere a sus colaboradores y los incentivos que manejen; Permitiendo que todos los aspectos que afectan este proceso se tengan en cuenta; posibilitando u obstruyendo la creación de un clima laboral óptimo (Varela, 1991, Citado por Toro, Ochoa y Vargas, 2004).

METODOLOGÍA

1.1 Población

Estuvo constituida por los empleados de planta de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.

1.2 Muestra

Se conformo por 44 empleados con contrato directo de la E.S.E Hospital Universitario de Santander. Distribuidos de la siguiente forma, el 77.3% trabajadores del administrativos y 22.7% trabajadores asistenciales. Por género la muestra estuvo repartida en un 59,1% femenino y un 40,9% masculino.

Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo que se empleó en la investigación fue *NO PROBABILÍSTICO POR CONVENIENCIA*, ya que se escogieron 44 empleados de planta, los cuales están en constante interacción con el lugar de trabajo.

Tipo de Estudio

El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, tipo descriptivo el cual mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes de fenómeno a investigas. Hernández, Fernández y Batista (2006). Como en todos los estudios descriptivos se toma un instrumento, en este caso la escala ECO para recolectar la información para poder generar la medición y siguiente a esto la descripción

(valga la redundancia) de lo que se ha investigado, como en esta investigación la percepción de clima organizacional.

Criterios de Inclusión

La muestra debía ser conformada por empleados (hombres y mujeres) de planta de la E.S.E Hospital Universitario de Santander. Todos los participantes debían ser mayores de edad, debían tener un tiempo mínimo de 6 meses de vinculación al Hospital y debían diligenciar el consentimiento informado antes de vincularse a la investigación, para así obtener la autorización a la misma (Anexo 2).

1.3 Instrumento

Se utilizó la Escala de Clima Organizacional (ECO) desarrollada por Fernandes (2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010), que tiene como objetivo evaluar la percepción de los trabajadores frente a varias dimensiones del Clima Organizacional (Ver anexo 1). Está compuesta por 63 afirmaciones y cinco alternativas de respuesta, que se agrupan en cinco factores:

- 1) Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional)
- 2) Recompensa (diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores)
- 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa)
- 4) Control/presión (ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados)

5) Cohesión entre colegas (unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo).

Para calificar los resultados de clima organizacional, se debe realizar por cada factor por separado, es decir, la suma de los ítems por factor sobre el número de ítems del dicho factor, establecerán el nivel de clima percibido por el trabajador. La autora considera que los valores mayores a 4 son considerados buen clima (4 en adelante) y los menores de 2,9 se consideran bajo clima; sin embargo, en la variable de control y presión los valores superiores a 4 son signo de bajo clima organizacional y los menores a 2.9 son de alto clima. Los valores que se encuentran entre 3 y 3,9 se consideran un clima normal - estable (ni muy bueno ni muy malo, pero con riesgo a empeorar o por el contrario a mejorar).

En términos generales el instrumento presentó un alto nivel de confiabilidad (alfa de cronbach de 0.884), al estimar la presencia de clima organizacional, su impacto y las manifestaciones asociadas.

El tiempo de aplicación es de 20 minutos y puede variar de acuerdo al tiempo que cada persona emplee.

El instrumento contiene una serie de afirmaciones que describen situaciones de la vida laboral. Frente a cada afirmación se encuentran cinco columnas:

1. Totalmente en Desacuerdo
2. Bastante en Desacuerdo

3. Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
4. Bastante de Acuerdo
5. Totalmente de Acuerdo.

Los funcionarios debían leer atentamente y dar su opinión sobre las características de la empresa como un todo, eligiendo una de las cinco opciones. De antemano los participantes firmaron el consentimiento informado, en el cual aprobaron la realización de la investigación y su participación voluntaria en la misma (Ver anexo).

Análisis estadístico

Utilizando la herramienta SPSS versión 20, se tabulan los datos para generar los resultados a partir de ellos generar el análisis según la escala Eco y sus variables.

1.4 Procedimiento

Para la elaboración de esta investigación se plantea la necesidad de mejorar la vida laboral de los empleados siendo el clima organizacional un pilar del campo organizacional, la E.S.E Hospital Universitario de Santander propone dentro de la línea de las prácticas académicas de la UPB incluir este tema pero se determina realizarse como proyecto de grado.

Luego de proponer el proyecto tanto a la universidad como al HUS, se dieron a conocer los propósitos de la investigación siendo aceptada por el departamento de Recursos Humanos del hospital, a partir de allí se establecieron las fechas para evaluar la muestra escogida, dividida en las áreas de: 1) Administrativos y 2) Asistenciales (médicos y/o

enfermeras), ya que ellos son contratados directamente por el hospital y llevan más de 6 meses de permanencia.

La aplicación se llevó a cabo en varias sesiones debido a la jornada laboral, por tal motivo dependía de la disponibilidad de los trabajadores, que están repartidos entre las diferentes subgerencias que constituyen a la empresa, y a cada trabajador se les presentaba un formato compuesto por el consentimiento informado que debían diligenciar de manera voluntaria y así dar autorización sobre la utilización de los datos, seguido se encontraba la escala con sus respectivos ítems.

Posteriormente de haber evaluado la muestra para la investigación aplicando a cada uno de los participantes la escala, se llevó a cabo la sistematización de los datos con una estadística descriptiva utilizando el software SPSS versión 20. Y finalmente se procedió a analizar los resultados obtenidos y la construcción del informe, para lo cual fue necesaria la revisión de varios libros, artículos científicos, sobre el concepto de clima organizacional y la incidencia de este en hospitales públicos y luego investigaciones sobre el mismo.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de clima organizacional realizada a 44 empleados del E.S.E Hospital Universitario de Santander, a través de la escala ECO (Fernandes, 2008) citada por Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010). La exposición de los resultados se hará en tres momentos, el primero se encontrará lo referente a la caracterización de la población o resultados sociodemográficos, segundo una visión global de las variables y finalmente una comparación entre las variables evaluadas por dependencias.

Resultados Sociodemográficos

La muestra estuvo conformada por un total de 44 empleados de planta del E.S.E Hospital Universitario de Santander, donde la distribución de la muestra por género correspondió a un 40,9% de género masculino mientras que el 59,1% representa el género femenino, (Véase Tabla 1). Con respecto al cargo, el 58,5% pertenece a la parte administrativa y el 41,4% a la parte asistencial (Véase Tabla 2).

Tabla 1. Distribución de la muestra según el género.

GENERO		
	Frecuencia	Porcentaje
1*	26	59,1
Válidos	2**	40,9
Total	44	100,0

*Femenino **Masculino

Tabla 2. Distribución de la muestra según el área laboral.

AREA		
	Frecuencia	Porcentaje
1*	34	77,3
Válidos 2**	10	22,7
Total	44	100,0

*Administrativos **Asistenciales

A continuación como segunda parte se describirán los resultados de las 5 variables evaluadas por el cuestionario escala de clima organizacional ECO (Fernández, 2008) de manera global.

Para un mejor entendimiento de los datos se sumaron las variables totalmente en desacuerdo, con bastante en desacuerdo en primera instancia, ya después se sumaron las de totalmente de acuerdo con bastante de acuerdo, para poder conocer con mayor exactitud los ítems más representativos.

Tabla 3. Descripción de la variable 1: Apoyo del Jefe y la Organización.

APOYO DEL JEFE Y LA ORGANIZACIÓN.										
Ítem	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Información de las decisiones concernientes en el sector	1	2,3	10	22,7	15	34,1	13	29,5	5	11,4

Resolución de conflictos en el grupo.	0	0	5	11,4	6	13,6	21	47,7	12	27,3
Orientación del supervisor al trabajador para la ejecución de tareas	1	2,3	6	13,6	9	20,5	16	36,4	12	27,3
Orientación del jefe a tareas retrasadas hasta finalizarlas	2	4,5	7	15,9	9	20,5	18	40,9	8	19,51
Ayuda del jefe a los funcionarios con problemas	2	4,5	3	6,8	9	20,5	18	40,9	12	27,3
Reconocimiento al trabajador por su labor realizada	4	9,1	6	13,6	14	31,8	16	36,4	4	9,1
Acompañamiento de los jefes en los cambios realizados	1	2,3	10	22,7	17	38,6	16	36,4	0	0
Informe de cambios realizados a los trabajadores	1	2,3	14	31,8	14	31,8	14	31,4	1	2,3
Aclaración de duda	1	2,3	8	18,2	17	38,6	17	38,6	1	2,3
Planeación de tareas	6	13,6	7	15,9	15	34,1	14	31,8	2	4,5
Apoyo del jefe al trabajador	1	2,3	5	11,4	8	18,3	21	47,7	9	20,5
Planeación de cambios en la empresa	6	13,6	9	20,5	20	45,5	9	20,5	0	0
Aceptación de la empresa en innovación realizada por trabajadores	4	9,1	16	36,4	17	38,6	17	38,6	7	15,9
Las nuevas ideas mejoran el desempeño de los trabajadores	0	0	5	11,4	15	34,1	19	43,2	4	11,4

Valor de la opinión de los trabajadores	1	2,3	3	6,8	10	22,7	19	43,2	11	25
Participación de los trabajadores en los cambios	2	4,5	8	18,2	11	25	18	40,9	5	11,4
Respeto del jefe por el trabajador	1	2,3	2	4,5	4	9,1	22	50	15	34,1
Colaboración del jefe en la productividad de los trabajadores	0	0	4	9,1	10	22,7	22	50	8	18,2
Ayuda del jefe al trabajador en el momento que lo necesite	0	0	6	13,6	11	25	22	50	5	11,4
Aceptación de nuevas formas de realización de tareas	0	0	4	9,1	17	38,6	14	31,8	9	20,5
Uso del dialogo para la resolución de problemas	1	2,3	1	2,3	12	27,3	20	45,5	10	22,7
Los trabajadores realizan sus tareas con satisfacción	0	0	6	13,6	15	34,1	19	43,2	4	9,1
Aquí el jefe valora a sus trabajadores	0	0	6	13,6	10	22,7	20	45,5	8	18,2

La tabla 3, describe la distribución de la muestra en función de la variable Apoyo al Jefe y la Organización se hará hincapié en los valores significativos en la variable, se encuentra que los empleados estuvieron de acuerdo en un 75% en cuanto a la resolución de conflictos, a su vez hay de acuerdo un 68,2% el cual expresa que existe ayuda de los jefes a los funcionarios con problemas, el 68,2% afirma que hay un apoyo del jefe sobre el trabajador, y también se identifica un 68,2% de acuerdo, respecto a la valoración de la

opinión de los trabajadores, un 68,2% de colaboración del jefe en la productividad de los trabajadores y por último el porcentaje más alto se obtuvo en que existe un 88,10% de acuerdo en relación al respeto del jefe por el trabajador. Sin embargo en desacuerdo se evidencia como un 34,10% consideran, que no se les informa oportunamente de los cambios, pudiendo observar igualmente que un 34,10% manifiesta que no existe planeación de los cambios en la empresa, un 45,5% muestran desacuerdo frente a la no aceptación de la empresa en innovación realizada por los trabajadores.

Tabla 4. Descripción de la variable 2: Recompensa

Ítem	RECOMPENSA									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Recompensa de los trabajadores por su óptimo desempeño	6	13,6	13	29,5	17	38,6	7	15,9	1	2,3
Lo que ganan los trabajadores dependen de las tareas que realizan.	23	52,3	12	27,3	4	9,1	4	9,1	1	2,3
El trabajador sabe porque esta recompensado	8	18,2	9	20,5	20	45,5	6	13,6	1	2,3
Preocupación por la salud de los trabajadores	7	15,9	5	11,4	13	29,5	17	38,6	2	4,5
Valor del esfuerzo de los trabajadores	8	18,2	8	18,2	14	31,8	12	27,3	2	4,5

Recompensas recibidas van de acuerdo con las expectativas de los trabajadores.	12	27,3	9	20,5	17	38,6	6	13,6	0	0
Recompensa al trabajo bien hecho	12	27,3	10	22,7	16	36,4	6	13,6	0	0
El salario depende de la calidad de las tareas	21	47,7	10	22,7	11	25	2	4,5	0	0
La productividad del empleado influye en el salario	25	56,8	9	20,5	8	18,2	2	4,5	0	0
La calidad del trabajo tiene influencia en el salario del empleado	25	56,8	7	15,9	10	22,7	2	4,5	0	0
La calidad de producción influye en la recompensa del trabajador	21	47,7	6	13,6	15	34,1	1	2,3	1	2,3

La tabla 4, describe la variable de recompensa y da a conocer como se encuentra la organización en cuanto a sus pagos salariales, mide las diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores, es así que los empleados expresan estar en desacuerdo con un 79,60% pues no apoyan la afirmación de que a que el salario depende de las labores realizadas, sin embargo manifiestan con un 43,10% estar de acuerdo con que la empresa se preocupa por la salud de los trabajadores, un 70,40% afirma que cuando los trabajadores consiguen desempeñar bien su trabajo no son recompensados, de la misma manera en desacuerdo se observa cómo un 70,4% expresa que el salario no depende de la calidad de las tareas, con el 77,30% se considera que la productividad del empleado no influye en su salario, de la misma manera el 72% reitera

que la calidad del trabajo tampoco influye en el salario y el 61,30% que la productividad no influye en la recompensa de los trabajadores. Permitiendo notar un desacuerdo grupal significativo sobre el sistema de dirección de la empresa y los procesos alrededor de la recompensa.

Tabla 5. Descripción de la variable 5: Confort Físico.

Ítem	CONFORT FÍSICO									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Recursos necesarios para la ejecución de tareas	4	9,1	7	15,9	17	38,6	13	29,5	3	6,8
El ambiente de trabajo atiende a las necesidades físicas del trabajador	4	9,1	6	13,6	12	27,3	21	47,7	1	2,3
Deficiente físico se puede mover con facilidad	14	31,8	12	27,3	11	25	6	13,6	1	2,3
Adecuado espacio físico	7	15,9	9	20,5	8	18,2	18	40,9	2	4,5
Agradable ambiente físico	4	9,1	6	13,6	12	27,3	19	43,2	3	6,8

Local de trabajo adecuado	4	9,1	9	20,5	9	20,5	20	45,5	2	4,5
Equipamiento que previenen los accidentes laborales	4	9,1	11	25	21	47,7	6	13,6	2	4,5
Iluminación adecuada en el ambiente de trabajo	3	6,8	1	2,3	11	25	23	52,3	6	13,6
Preocupación por la seguridad en el trabajo	2	4,5	5	11,4	19	43,2	17	38,6	1	2,3
Limpieza en el local de trabajo	0	0	2	4,5	6	13,6	23	52,3	13	29,5
Equipamientos de trabajo adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo	1	2,3	6	13,6	16	36,4	21	47,7	0	0
Postura física adecuada como prevención de daños en la salud	4	9,1	10	22,7	17	38,6	11	25	2	4,5
El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas	3	6,8	8	18,2	16	36,4	16	36,4	1	2,3

En la anterior tabla (Tabla 5), se describen las percepciones obtenidas respecto al confort físico, los espacios, el diseño, la distribución y medio ambiente donde laboran. Cabe resaltar que los resultados obtenidos en esta variable llegan a tener influencia directa de los cambios físicos por los que en la actualidad está pasando el HUS, la distribución de los espacios y los riesgos que esto acarrea se logran evidenciar en los valores logrados. Por ejemplo, 50% muestra estar de acuerdo con que existe un ambiente laboral que atiende a las necesidades físicas del trabajador, siendo un hospital en la fecha y notoriamente con un 59,10% los trabajadores expresan que no un deficiente físico no puede movilizar dentro del hospital, un 50% están de acuerdo con que hay un ambiente físico y un local de trabajo adecuado para realizar las tareas. La iluminación y la limpieza del lugar de trabajo obtuvieron respectivamente valores calificativos de acuerdo en 65,90% y 81,89% basados tanto en el pasado como en la actualidad de los espacios. Hay que aclarar que gran población de administrativos están ubicados en casas externas al hospital a razón de los arreglos estructurales por los que está pasando la entidad.

Tabla 6. Descripción de la variable 4: Control/Presión

Ítem	CONTROL/ PRESIÓN									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Control exagerado sobre los trabajadores	7	15,9	18	40,9	14	31,8	3	6,8	2	4,5

Control total en la empresa	7	15,9	17	38,6	13	29,5	6	13,6	1	2,3
Exigencia de tareas en plazos previstos	1	2,3	15	34,1	16	36,4	11	25	1	2,3
Rigurosidad en los turnos de trabajo del empleado	4	9,1	18	40,9	11	25	8	18,2	3	6,8
Uso de reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores	10	22,7	16	36,4	13	29,5	13	29,5	4	9,1
Horarios de trabajo se pagan con rigor	6	13,6	13	29,5	15	34,1	7	15,9	3	6,8
Presión continua del jefe a los trabajadores	11	25	17	38,6	12	27,3	4	9,1	0	0
Nada se hace sin autorización del jefe	4	9,1	9	20,5	10	22,7	16	36,4	5	11,4
Fiscalización permanente del jefe	9	20,5	12	27,3	12	27,3	11	25	0	0

La tabla 6 describe la variable control presión, pudiendo observar que con un 56,80% se considera que el hospital no ejerce un control exagerado sobre los trabajadores

y tampoco manejan un alto control sobre la empresa, observado con un 54,50% en desacuerdo, un 59,10% de los trabajadores están en desacuerdo con que en el hospital usen las reglas para penalizar a los trabajadores y un 63,60% manifiesta que la empresa no existe una presión continua del jefe sobre los trabajadores, existe un cierto grado de autonomía.

Tabla 7. Descripción de la variable 5: Cohesión entre colegas

Ítem	COHESIÓN ENTRE COLEGAS									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Relación amistosa de personas del sector	0	0	6	13,6	13	29,5	23	53,3	2	4,5
El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas	3	6,8	2	4,5	16	36,4	19	43,2	4	9,1
Auxilio de colegas al nuevo trabajador en dificultades	2	4,5	0	0	21	47,7	17	38,6	4	9,1
Cooperación entre colegas	1	2,3	3	6,8	19	43,2	17	38,6	4	9,1
Buen recibimiento de nuevos colegas	0	0	1	2,3	22	50	18	40,9	3	6,8

Integración entre colegas y trabajadores	0	0	6	13,6	15	34,1	21	47,7	2	4,5
Los funcionarios se sienten cómodos para contar problemas personales a algunos colegas	4	9,1	7	15,9	17	38,6	15	34,1	1	2,3

La tabla 7 describe la variable cohesión entre colegas, evaluando aspectos como la unión y los vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo; Se observa que 57,80% considera que se pueden generar relaciones amistosas entre los colegas del sector, demostrado igualmente con que el 52,20% de los empleados establecen una integración entre colegas y trabajadores, y así como un 52,30% expone que el trabajador que comete un error y es ayudado por los colegas.

En tercer lugar se hace una exposición de las variables de acuerdo al nivel de clima organizacional obtenido, tanto de manera general como por las áreas evaluadas. Los valores que se presentan son resultado de la sumatoria de frecuencias dividido por el número de ítems pertenecientes a la variable. La clasificación de los niveles según Fernandes (2008), considera que los valores mayores a 4 son considerados buen clima (4 en adelante) y los menores de 2,9 se consideran bajo clima; sin embargo, en la variable de control y presión los valores superiores a 4 son signo de bajo clima organizacional y los menores a 2.9 son de alto clima. Los valores que se encuentran entre 3 y 3,9 se consideran un clima normal -

estable (ni muy bueno ni muy malo, pero con riesgo a empeorar o por el contrario a mejorar) Esto se obtiene de la organización de los datos generando las frecuencias y porcentajes de cada ítems que forma parte de las variables (Anexo 3).

Tabla 8. Descripción de los niveles globales de las variables de Clima Organizacional.

Nivel de clima organizacional global					
Nivel	Apoyo del jefe	Recompensa	Confort físico	Control / Presión	Cohesión entre colegas
BAJO		2,18			
ESTABLE	3,60		3,50		3,42
ALTO				2,50	

En la tabla 8, se describen los valores correspondientes al nivel de clima organizacional en cada variable de manera general. La variable Apoyo del jefe presenta un valor de 3,60 lo que significa que se encuentra en un nivel ESTABLE de clima organizacional con posible tendencia a mejorar, eso depende de las estrategias que se creen a partir de este diagnóstico. Respecto a la variable Recompensa se encuentra en un nivel BAJO puesto que su calificación es de 2,18, considerándose la variable más afectada de la organización. Al exponer variable Confort Físico y la variable Cohesión entre colegas se identifica que se sitúan en un nivel ESTABLE calificados en 3,50 y 3,42 respectivamente, estas variables requieren una vigilancia permanente para evitar bajos calificativos y si fomentar maneras de mejorarlas. Ya por último la variable Control/Presión expone un valor de 2,5 situándose en un nivel ALTO de clima organizacional, la población se siente a gusto respecto al ejercicio de las labores en relación a las exigencias de los superiores.

Tabla 9. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable Apoyo del Jefe y la organización.

Apoyo del jefe y la organización		
Nivel	Administrativo	Asistencial
Bajo		
Estable	3,5	3,73
Alto		

En la tabla 9 se manifiesta cómo con respecto a la variable apoyo del jefe y la organización en ambas áreas (Administrativos y Asistencial) el nivel de clima se encuentra estable, para la primera en un 3,5 y para la segunda en un 3,73.

Tabla 10. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable Recompensa.

Recompensa		
Nivel	Administrativo	Asistencial
Bajo	2,09	
Estable		3,0
Alto		

En la tabla 10 se observa cómo con respecto a la variable de recompensa en los administrativos el nivel de clima es BAJO encontrándose en un 2,9 de calificativo, mientras que en asistenciales marca un puntaje de 3,0 clasificando en un nivel ESTABLE aunque por estar sobre el límite tendría el riesgo de empeorar.

Tabla 11. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable Confort Físico.

Confort Físico		
Nivel	Administrativo	Asistencial
Bajo		
Estable	3,41	3,73
Alto		

A su vez en la tabla 11 se encuentra cómo con respecto a la variable de confort físico en los administrativos califican con 3,41 ESTABLE y los asistenciales en 3,73, marcando de la misma manera en un nivel ESTABLE y en este grupo puede que se dé un aumento favorable contrario al grupo de los administrativos.

Tabla 12. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable Control/Presión.

Control / Presión		
Nivel	Administrativo	Asistencial
Bajo		
Estable		
Alto	2,7	2,4

En la tabla 12, Se encuentra con respecto a la variable de control/presión, que los administrativos perciben un nivel de clima ALTO con un 2,7 y en el grupo de asistenciales con mayor puntaje respecto a la como Fernandes (2008) clasifica los niveles en esta variable.

Tabla 13. Descripción de las comparaciones por áreas de la variable Cohesión entre Colegas.

Cohesión entre colegas		
Niveles	Administrativo	Asistencial
Bajo		
Estable	3,42	3,86
Alto		

Finalmente en la tabla 13 se analiza la variable cohesión entre colegas. Para los administrativos se presenta un nivel de clima ESTABLE evidenciado en 3,42, al igual que en los asistenciales que se encuentran de igual manera en ESTABLE pero con una valoración de 3,86 y con mayor posibilidad de mejorar para este grupo.

DISCUSIÓN

Proponer el estudio del clima organizacional en el Hospital Universitario de Santander buscaba integrar de manera significativa planteamientos como los de Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, y Giraldo (2006), donde se afirma que debe procurarse la interacción hombre-organización donde se presente la adecuación-adaptación del sujeto al puesto de trabajo. Esta tarea viene siendo de un departamento que forma parte de la organización de una empresa, el área de Talento Humano según Arias, (2004) Talento Humano es el encargado de la gestión de recursos para suplir las necesidades de los trabajadores y así ellos logren los objetivos propuestos en su labor.

Evaluar el clima organizacional para el hospital resulta un ejercicio importante en los procesos de mejoramiento y desarrollo del mismo, es por eso que se considera lo expresado por Silva et al. (2007) quienes afirman que el CO es el medio interno y la “personalidad” de la institución, ya que es la percepción compartida de los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico laboral, las relaciones interpersonales, y toda conducta que afecta el trabajo, siendo así la percepción que se tenga de los factores organizativos determinan el comportamiento de los trabajadores. Desde esta conceptualización se determinó el uso de la Escala de Clima Organizacional (ECO) Fernandes, (2008).

Frente al cumplimiento de los objetivos, en el objetivo general, identificar la percepción del CO en los trabajadores de planta del hospital, se coincide en que los

factores y estructuras del sistema organizacional generan un clima particular en función de las perspectivas de los trabajadores, tal y como lo plantea Goncalves (1997), por consiguiente la percepción del clima organizacional resulta ser la base de todo el proyecto justificado con las afirmaciones que Mac Donald (2004) propone diciendo que el CO es el grupo de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el espacio físico, las relaciones interpersonales y las diferentes reglas que afectan e intervienen el trabajo.

Es así como se pudo encontrar respecto al primer objetivo específico, evaluar la percepción a partir de las variables del CO, que la variable apoyo del jefe y de la organización se manifestó en un nivel de CO ESTABLE, donde los ítems de ayuda del jefe, respeto a los trabajadores, acompañamiento en la productividad, entre otros, resaltan lo expuesto por Chiavenato (2004), donde la importancia de una buena relación entre jefe-trabajador mejora el contexto de trabajo, generando valores personales como la confianza, la solidaridad y la responsabilidad, que a la larga se convertirán en valores empresariales, de la misma manera Marín (1999) considera que el CO es moldeable y/o manipulable, dada la transitoriedad de sus componentes que impulsan la transformación organizacional y que lleve a generar procesos creativos para el desarrollo de innovaciones, dejando claro el apoyo de los jefes hacia los trabajadores y la valoración de la opinión.

Respecto a esta variable se logra crear una comparación de los resultados obtenidos en el HUS y en el proyecto de “análisis de clima organizacional en el Hospital regional de Talca” Bustamante et al. (2005), quienes ponen de manifiesto que no se presenta un apoyo

de los jefes hacia los trabajadores, en el Hospital Universitario de Santander se logra un nivel ESTABLE. Bustamante et al. (2005) propone como estrategia para mejorar la variable a de crear un ambiente propicio de amistad y confianza con el grupo de trabajo.

Se logra demostrar en la variable recompensa que predomina un dominio de CO BAJO, demostrando que el sistema de recompensas no son suficientes, la relación entre desempeño y remuneración no existe y los reconocimientos al trabajo bien hecho no resultan importantes para el trabajador y/o los jefes, reiterando lo anteriormente dicho por Abad (2005), quien afirma que el reconocimiento al trabajo es una herramienta estratégica que trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización, a partir del planteamiento de que el reconocimiento y el salario justo pueden brindar un mayor crecimiento en la eficacia y la eficiencia del trabajador, y por ende a la empresa.

La remuneración económica resulta ser a cabalidad una de las mayores motivaciones para los trabajadores ya que según Peiró y Prieto (2002) el trabajo constituye la principal fuente de ingreso y así mismo permite la satisfacción de necesidades psicosociales, dando un valor significativo a la variable recompensa en la escala de clima organizacional. Teniendo en cuenta lo dicho por Chiavenato (2004) respecto al vínculo entre CO y motivación como se encontró en los resultados, se puede seguir argumentando que la exaltación de las tareas puede ayudar a mantener un nivel de clima favorable, es decir, ESTABLE con tendencia mejorar o ALTO.

Del mismo modo, en los resultados encontrados, se pudo evidenciar que en la variable confort físico se presenta un nivel de clima organizacional ESTABLE, dejando ver cómo los empleados expresan que no hay total satisfacción por su local de trabajo, el espacio físico y los equipamientos necesarios para realizar sus tareas, Esta variable en particular tiene una afectación directa por la reestructuración física que afronta en la actualidad el hospital. Así que como Houtman y Kompier (2000) determinan la existencias de variables propias de la empresa tales como las variables físicas (Espacio, condiciones, comodidad, ruido, ambiente, vista, instalación o tecnología que se utiliza) y las estructurales (tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, mandos, cantidad de trabajadores) que llegan a conformar el CO determinando cuáles son los elementos influyentes en las percepciones.

Situación similar se evidencia en unos estudios realizados a diez empresas por parte de Arancibia y Marchant en el 2005, en donde afirman que la prevalencia de insatisfacción por factores de clima evaluados, permitió concluir que factores como el espacio físico, el entorno y la infraestructura con que cuentan las personas en su lugar de trabajo siguen siendo agentes de un nivel bajo. Por lo que lograr la calidad de vida en el trabajo requiere cambios de percepción frente a la adecuación del lugar de trabajo que se manifiestan en el comportamiento. Vale entonces, resaltar la importancia en la creación de nuevos proyectos para mejorar las condiciones de infraestructura en entidades de salud pública, buscando garantizar de esta manera entornos más saludables para los trabajadores que allí residen, queriendo poder generar confort y tranquilidad, así como se está haciendo hoy en día.

Siguiendo la misma línea, se pudo encontrar en la variable control/presión la evidencia de un nivel de clima ALTO, puesto que los empleados consideran que en la organización, algunas cosas se hacen con la autorización del jefe, en otras los trabajadores logran ser autónomos de sus decisiones siempre y cuando asuman la responsabilidad. La exigencia para que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto es flexible dependiendo de la labor y el jefe, no usan las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores pero en caso de que se cometan faltas usualmente realizan llamados de atención; demostrando así como lo expresa Davis y Newstrom (1997), la importancia de que los trabajadores lleven a cabo procesos perceptivos basados en el medio social generan elementos que contribuyen al logro de los objetivos dependiendo de las normas, valores, procedimientos y expectativas que la organización fomente en los empleados.

La flexibilidad en la ejecución de las labores en el hospital se fundamentan en que la mayoría son hechas por médicos y enfermeras quienes tienen que realizarlas oportunamente a la orden de las necesidades de los clientes, alimentando así un comportamiento autónomo, en equipo y en función de los propósitos empresariales. Los niveles de presión frente a otras tareas de tipo organizacional si están sujetas a rigurosos tratos para efectuarse, pero mantienen el equilibrio que Arias (2004) plantea de la calidad del entorno laboral está determinado por la forma en que el personal desarrolla las labores desde los objetivos, supliendo las necesidades dentro y fuera de la empresa que también contribuye a las personales.

A su vez se evidenció en la última variable, cohesión entre colegas, la presencia de un nivel de clima ESTABLE con tendencia a cambiar, debido a que los resultados evidencian características en la personalidad de los trabajadores del hospital, como personas compañeristas, amables, atentas y dispuestos a ayudar a un colega cuando lo necesitan, pero el ambiente laboral existente en hospital no posibilita crear confianza entre colegas, restándole importancia de tener en cuenta las relaciones entre el empleado y sus compañeros de trabajo, la forma como se fomenta desde el superior las colaboraciones a los nuevos miembros del equipo y los incentivos que se manejen, para generar vínculos fuertes dentro y fuera del lugar de trabajo, proporcionando la creación de actitudes de confianza y amistad, generando de esta manera espacios óptimos para la creación de grupos de trabajo y resultados eficaces se podría fortalecer esta variable. (Varela, 1991, citado por Toro, Ochoa y Vargas, 2004).

A continuación según el orden de resultados y los objetivos del estudio se describe el nivel de clima laboral por áreas (administrativo y asistencial), planteando una comparación entre estas, se profundiza en la evaluación y los resultados arrojados.

Como primera medida en el área administrativa se encontró, en la variable apoyo del jefe y la organización un nivel de clima laboral estable, demostrando así que los empleados sienten el apoyo del jefe en lo que requieren y este les brinda la confianza para la realización de las labores, creando ambientes adecuados para la interacción jefe-empleados, implicando el valor obtenido se maneja un riesgo. En contraste se observa como en el área asistencial se muestra en la misma variable un nivel estable pero con tendencia a mejorar, el factor de autonomía implica la creación de equipos de trabajo entre

colegas que permiten a pesar de su estilo de vida laboral contar con sus supervisores y con sus compañeros para lograr las tareas. Sin embargo tanto para el grupo administrativo como para el asistencial sería importante crear espacios propicios para la manifestación de este apoyo y las necesidades que se presentan en el lugar de trabajo.

En el área administrativa se demuestra un nivel de clima bajo, mostrado así en los empleados sentimientos de insatisfacción con el no reconocimiento de sus labores, el no pago oportuno de sus salarios y cómo la cantidad de sus tareas no justifican el sueldo recibido, generando en ellos sentimientos y comportamientos de insatisfacción e ineficacia en las tareas, los trabajadores nunca relacionan su labor con la remuneración. Al contrario el área asistencial logra clasificar en un nivel estable pero sin embargo se encuentra en el límite del nivel para empeorar, cabe aclarar que la mayoría de los empleados de esta área están directamente contratados por el convenio universitario con la Universidad Industrial de Santander UIS, aun así no presentan satisfacción en las recompensas y la valoración de las labores bien realizadas.

Así mismo, se encuentra como en la variable confort físico en el área administrativa evidencia una percepción del clima en un nivel estable con tendencia a empeorar, observándolo en las expresiones de los empleados al manifestar que el local de trabajo es limpio, que existe iluminación adecuada y la empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo, de la manera similar los trabajadores expresan inconformismo con el espacio de trabajo; a su vez, en el área asistencial se observa que perciben un nivel de clima estable, al manifestar las mismas afirmaciones que los administrativos, pero a su vez

consideran en menor medida que los equipamientos necesarios para realizar sus tareas son insuficientes, por lo que se considera importante manifestar que las condiciones de trabajo se resumen en la forma como la actividad laboral determina la vida humana, en ellas se debe tener en cuenta los factores de riesgos a los cuales está sometido el trabajador que en caso del hospital aumentan y presentan otros como los riesgos biológicos y los accidentes de trabajo, teniendo también presente los cambios por lo que está pasando el edificio.

En la variable de control/presión tanto en el área administrativa como en el área asistencial se percibe un nivel alto, por lo que dicha variable permite demostrar que existe un adecuado manejo del personal frente a los horarios de trabajo, el cumplimiento de las tareas, a los turnos de enfermeras y médicos y el uso de reglas dentro del hospital, exponiendo así la importancia de un adecuado control de las reglas y normas establecidas, para el funcionamiento de la organización, buscando inculcar el trabajo en equipo, las responsabilidades compartida por todos los miembros, el trabajo autónomo para lograr el cumplimiento de las pautas de trabajo dentro y fuera del hospital, reafirmando lo dicho por Marín (1999).

Por último, se evidenció en la variable cohesión entre colegas, un nivel de clima estable con tendencia a mejorar en las dos áreas, pudiendo observar una unión importante entre los grupos, que propicia espacios de confort y tranquilidad al momento de realizar las labores diarias, al igual como lo consideran Davis y Newstrom (1997), al definir que un equipo operativo, es un pequeño grupo donde los miembros colaboran entre sí, están en contacto y comprometidos en una acción coordinada, respondiendo responsable y

entusiásticamente a la tarea. Creando la necesidad de coordinación y la existencia de canales adecuados de comunicación que favorecen el trabajo eficaz y eficiente.

Para finalizar y cumpliendo con los objetivos propuestos se identifica que el nivel de clima de la empresa es en primer lugar cambiante, tal y como lo plantea Marín (1999) con la posibilidad de que el CO sea moldeable y/o manipulable dependiendo de la organización y los procesos que se realicen en ella. También se evidencia que como hay áreas que fortalecen el clima organizacional respecto a algunas de las variables de la ECO como el apoyo del jefe y la organización, control/ presión y la cohesión entre colegas, pero a su vez, las demás variables, recompensa y confort físico, deben ser tratadas en profundidad, para crear un clima organizacional más estable donde logren beneficios todos los trabajadores y jefes.

Comparando este estudio con los resultados obtenidos por encontrado por Cuellar y Vivas (2010) en la investigación del Hospital Universitario de Pereira, donde el comportamiento está determinado por la interacción de las personas, técnicas, estrategias de ejecución de tareas, relaciones interpersonales y demás elementos para lograr cumplir los objetivos corporativos, siempre y cuando se mantengan una relación trabajador-empresa donde se supla las necesidades de las dos partes, resulta necesario crear programas de mejoramiento en relación al fortalecimiento al clima laboral, el comportamiento es la evidencia de las percepciones respecto a la organización, y la intervención del clima laboral generará transformaciones en la conducta de los trabajadores.

Retomando las variables de la escala ECO denominadas, apoyo del jefe y la organización, recompensa, confort físico, control/presión y cohesión entre colegas son los elementos que para Fernandes (2008) conforman el clima organizacional y desde lo obtenido en el diagnóstico del CO en el Hospital Universitario de Santander se corrobora la interrelación que tiene las variables, argumentado por la identificación de la personalidad de la institución por la percepción compartida de los trabajadores sobre la empresa así como lo planteo Silva et al. (2007), dando pie para ser estables.

La realización del diagnóstico de clima organizacional en el Hospital Universitario de Santander, ofrece pautas para la ejecución de un plan de mejoramiento, el cual debe ser llevado a cabo por un profesional en psicología organizacional que logre entender los resultados de este estudio y las necesidades que se presentan para que pueda realizar una adecuada intervención en pro de CO. De la mano de este plan de acción deben realizarse proyectos que contribuyan al equilibrio de la calidad de vida laboral donde una cultura organizacional y una satisfacción laboral resulten adecuadas alrededor del ambiente y demás factores para potencializar el capital humano presente en el Hospital Universitario de Santander.

CONCLUSIONES

Al culminar la investigación respecto a la percepción del clima organizacional en los trabajadores de planta del Hospital Universitario de Santander, se logran visualizar diferentes aspectos que acarrea el CO en una empresa.

Primero se establece que el ciclo de *Organización – Clima organizacional - Miembros de la empresa – Comportamiento* \leftrightarrow *Retroalimentación*, expuesto por Goncalves, (1997) determina que el clima organizacional genera el comportamiento de los trabajadores lo cual interfiere en la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Así mismo, se considera que el CO es el elemento fundamental para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de los trabajadores. Por ello, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional mediante profesionales y la planeación de estrategias de mejoramiento dependiendo de los resultados.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que en la variable apoyo del jefe y la organización se obtiene un porcentaje de 68,2% que equivale a que cuentan con el apoyo del jefe para la realización de sus labores diarias pero las remuneraciones tanto económicas como el reconocimiento a los trabajos bien realizados no representan una importancia clave en la gestión de recursos para cubrir necesidades de los trabajadores, permitiendo ver que no existe la relación entre

labor y remuneración. El tipo de trabajo que se desempeña en el HUS requiere incentivos económicos como emocionales, por ejemplo el pago de salario de acuerdo al trabajo que se realiza, el reconocimiento público de los trabajos bien hechos el fortalecimiento de habilidades y la capacitación, entre otros, donde se mejore el vínculo Hospital – Trabajador.

Para concluir, a pesar de que el HUS es una entidad pública se cuenta con el capital humano para mejorar la vida laboral de los funcionarios, viene a depender de la disponibilidad de los espacios y recursos para que los profesionales intervengan satisfactoriamente en el crecimiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

Más que considerar éste análisis como una crítica, el clima laboral detectado en la investigación debe percibirse como una oportunidad real y única para mejorar las relaciones entre la empresa y su capital humano.

Es por esto que se recomienda, generar políticas de desarrollo que le permitan al personal experimentar un progreso profesional e involucrarse con la organización. Las políticas deberán proyectarse por toda la empresa a fin de captar al personal para trabajar sobre la importancia del desarrollo personal y los climas de trabajo favorables como factor clave del éxito.

Diseñar y ejecutar programas de trabajo en equipo, reconocimientos públicos, espacios de diálogo los cuales proporcionen retos, competencia y dinamismo entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y lograr ser sobresalientes dentro de la institución, de esta manera se lograría un buen clima organizacional, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de una integración de los trabajadores con sus compañeros y jefes generando satisfacción en los trabajos realizados profesionalmente.

El hecho de que para la fecha de realización de este proyecto y durante los siguientes años el hospital se encuentre en remodelación no implica descuidar el ambiente

físico de la empresa, todo lo contrario, ha de ser una prioridad velar por un entorno físico agradable para los trabajadores ya que de lo contrario provocaría un atraso en la realización de las actividades normales.

Implementar estudios de espacio al momento de reubicar a los trabajadores dentro del hospital, como delimitar las vías de evacuación y los espacios por dependencias necesarios respecto a las casas donde actualmente laboran la gran mayoría de la población administrativa.

Por último, evaluar constantemente las áreas de la psicología organizacional como la satisfacción laboral, el desempeño laboral, el clima organizacional, los riesgos psicosociales y la calidad de vida que resultan estar inmersas en el desarrollo organizacional y la vida laboral, para así lograr una constante retroalimentación trabajando para el crecimiento del Hospital en función de su misión y su visión organizacional.

REFERENCIAS

Aldana, O., Hernández, M., Aguirre, D. & Hernández, S. (2009). Clima Organizacional en una unidad de Segundo Nivel de Atención, Hospital General de Zona 71. *Instituto Mexicano del Seguro Social, 17*, 91-96.

Aranabia, J. & Marchant, L. (2005). Clima Organizacional como Herramienta de Gestión. *Universidad de Viña del Mar, 1*, 133-142.

Arias, M. (2004). Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital de niños. *Colegio de Enfermeras de Costa Rica, 26*, 5-12.

Blanch, J. M. (2008a). *Cuestionario de Calidad de Vida Laboral*, Universidad Autónoma de Barcelona.

Bustamante, M., Hernández, J. & Yáñez, L. (2005). Análisis del clima organizacional en el Hospital regional de Talca. *Revista de Estudios Seriados en Gestión de Salud, 11*, 10 – 35. Talca.

Caligiore, C. & Díaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 8 (24) ,644 – 656.

Carvajal, L & Romero, M. (2011). Clima Organizacional En Los Empleados Del E.S.E Hospital San Juan De Dios De Floridablanca, Santander. Tesis para optar por el título de Psicóloga. Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramnga. Bucaramnga.

Castillo, M. (2006). Metamorfosis laboral y experiencia del trabajo en el contexto Mexicano. Tesis de doctorado no publicado, Universidad Autónoma de Barcelona, España

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. & Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 18,7-17.

Cortés, M. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Tesis para optar por el grado de Maestra en Salud Publica. Universidad Veracruzana Instituto de Salud Publica. Xapala. Veracruz.

Cuellar, C. & Vivas, M. (2010) Estudio de Clima organizacional en la Empresa Social del Estado Hospital Universitario San Jorge de Pereira, Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira.

Chiang, M; Salazar, C; Nuñez, A.(2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo I. *Theoria* 16, 002. Concepción.

Chiavenato, I. (2004). *Gestión de Talento Humano*. Bogota: McGraw-Hill S.A.

Diaz, M. (2000). ¿Qué puede ofrecerle el psicólogo a la empresa? Apuntes para el dialogo entre psicología y empresa. *Revista Cubana de psicología*. 17 (22), 194-202.

Davis, K. & Newstrom, J. (1997). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico D.F.: McGraw-Hill S.A.

Echavarría, A. (2005) Liquidado Hospital Ramón González Valencia para convertirlo en Hospital Universitario de Santander. De cuidados intensivos a sala de recuperación. Recuperado de: <http://www.periodicoelpulso.com/html/mar05/general/general-04.htm>. El 1noviembre de 2011.

Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander (s.f). Recuperado de: <http://www.hus.gov.co/>. El 10 marzo de 2011.

García, C. y Carvajal, L. (2007). *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

García, N., Ochoa, L. y Vargas, A. (2004). Clima organizacional: Promotor de la creatividad en la empresa. *Revista Creando*, 2, 1-7.

Goncalves AP. Dimensiones del Clima organizacional. 1997. [citado 20 Enero de 2012].

Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>

Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. 4, 102-104. Bogotá.

Houtman, I. & Kompier, M. (2000). Trabajo y Salud mental. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 1, 52-60.

Jiménez, M. (2007). La subjetivación de la experiencia laboral en trabajadores Mexicanos. Tesis de doctorado no publicado. Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Litwin, G & Stinger, H. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Harvard Business School. Boston.

Mac Donald, E. (2004). Análisis del Clima Organizacional de Servicios Intensivos del Hospital Instituto de Neurocirujía Dr. Aseijo, Región Metropolitana. Tesis para optar por el título de enfermería. Universidad Austral de Chile. Valdivia.

Marín, J. (1999). El Clima Organizacional una aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación. *Decisión Administrativa, Universidad Nacional de Colombia, 2*, 7-16.

Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en la Psicología con base a la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales. N° 18*, 89 – 96.

Pedraza, X. (2000). Relación entre el estudio de clima organizacional y la gestión de recursos humanos en almacenes Paris. Tesis para optar al título de Ingeniería Comercial. Universidad Austral de Chile. Valdivia.

Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo Volumen I: Actividad Laboral en su contexto*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Peiró, J. M., & Prieto, F. (2002). *Tratado de Psicología del trabajo Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Perez, L; Soler, S; Díaz, L. (2009). Ambiente Laboral En los Policlínicos Universitarios. *Educación Medicina Superior. 23, 2*. La Habana.

Quintero, L; Renate, B; Barrera, A; Campos, A. (2008). Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un Hospital Psiquiatrico de Bucaramanga. Colombia. *Duazary, segundo semestre de 2008 5, 2*. Bucaramanga

Salva, A., Pérez, A., Lorenzo, I., De Vos, P., Gorbea, M. y Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del Clima Organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiologia, 48*, 1-12.

Sánchez, F. (1998). Percepción del Clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. Perú

Silva, I., Fuentes, M. y Domínguez, J. (2007). Clima Organizacional en la Policlínica Universitaria de la familia “Carlos Verdugo”. *Revista Médica Electrónica, 31*, 1-7.

Rodriguez, A; Rincón, M & Villarreal, S. (2011). Fortalecimiento de la Calidad de Vida Laboral en Funcionarios de la E.S.E Hospital Universitario de Santander. Practica por Proyecto. Facultad de Psicología. Universidad Pontificia Bolivariana. Fases 1, 2, 3, 4, y 5. Bucaramanga.

Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F.: Alfa Omega Grupo.

Toro, N; Ochoa, L; Vargas, A. (2004). Clima Organizacional: Promotor de la Creatividad en la Empresa. Disponible en: <http://72.14.209.104/search?9=cache:->

F61C7MxuScJ:www.manizalez.unal.edu.co/modules/unrev_creando/documentos/clima.pdf+clima+org&ht=es&gl=be&ct=cln&cd=20. (Consulta 2012. Enero 20).

Urdaneta, Q; Omar, R; Álvarez, M; Carmen, J; Milagros de V. (2009). Clima Organizacional de Instituciones de Investigación del Sector Salud Caso: Universidad de Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia, 14, 47, 446-457*. Zulia

Vargas, J. (2007). *Psicología Industrial: Apuntes para un seminario*. Oaxacá. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Redalyc.V4, N°8, 47 – 53*. Iztapalap.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, Ma. Y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los Estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología, 26, 329- 349*.

Zohar, D. (2000). “A group-level mode of safet y climate: testing the effect of group climate on micro-accidents in manufacturing jobs”. *Journal Applied of Psychology, 85, 587-596*.

ANEXOS

ANEXO 1. Escala de clima organizacional ECO

A continuación usted encontrará una serie de enunciados, lea cuidadosamente cada uno de ellos y marque con una “x” la opción que mejor describa su situación. Recuerde marcar su respuesta tomando en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	--	-------------------	----------------------------------

TD	D	N/N	A	TA
-----------	----------	------------	----------	-----------

TD D N/N A TA

1. Mi área es informado de las decisiones que le conciernen					
2. Los conflictos que ocurren en mi trabajo son resueltos por el propio grupo					
3. El trabajador recibe orientación del supervisor (o jefe) para ejecutar sus tareas					
4. Las tareas que se retrasan más en su realización son orientadas hasta el final por el jefe					
5. Aquí, el jefe ayuda a los funcionarios con problemas laborales.					
6. El jefe elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo					
7. Los cambios son acompañados por los supervisores (o jefes)					
8. Los cambios en esta empresa son informados a los trabajadores					
9. En esta empresa las dudas son aclaradas					
10. Aquí, existe planteamiento de las tareas					
11. El trabajador puede contar con el apoyo del jefe					
12. Los cambios en esta empresa son planeados					
13. Las innovaciones hechas por el trabajador en su trabajo son aceptadas por la empresa					
14. Aquí las nuevas ideas mejoran el desempeño de los trabajadores					
15. El jefe valora la opinión de los trabajadores					
16. En esta empresa, los trabajadores participan en los cambios					
17. El jefe tienen respeto por el trabajador					
18. El jefe colabora con la productividad de los trabajadores					
19. En esta empresa, el jefe ayuda al trabajador cuando lo precisa					
20. La empresa acepta nuevas formas del trabajador al realizar sus tareas					
21. El dialogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa					
22. Los trabajadores realizan sus tareas a satisfacción					
23. Aquí, el jefe valora a sus trabajadores					
24. Cuando los trabajadores consiguen desempeñar adecuadamente su trabajo, son recompensados					
25. Lo que ganan los trabajadores depende de las tareas que					

realizan					
26. En esta empresa, el trabajador sabe porque está siendo recompensado					
27. Esta empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores					
28. Esta empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores					
29. Las recompensas que el trabajador recibe están dentro de sus expectativas					
30. El trabajo bien hecho se recompensa					
31. El salario de los trabajadores depende de la calidad de sus tareas					
32. La productividad del empleado tiene influencia en su salario					
33. La calidad del trabajador tiene influencia en el salario del empleado					
34. Para premiar al trabajador, esta empresa considera la calidad de lo que produce					
35. Los trabajadores de esta empresa tienen los recursos necesarios para realizar sus tareas					
36. El ambiente de trabajo atiende las necesidades del trabajador					
37. En esta empresa, una persona con incapacidad física puede desplazarse con facilidad					
38. El aspecto físico en el sector de trabajo es adecuado					
39. El ambiente físico de trabajo es agradable					
40. En esta empresa, el local de trabajo es adecuado					
41. En esta empresa, existen recursos que previenen los accidentes laborales					
42. Existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo					
43. Esta empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo					
44. El local de trabajo es limpio					
45. Las herramientas de trabajo son adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo					
46. En esta empresa, la postura física de los empleados es adecuada para evitar daños en la salud					
47. El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas					
48. Aquí, existe un control exagerado sobre los trabajadores					
49. En esta empresa, esta todo supervisado					
50. Esta empresa exige que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto					
51. Los turnos de los trabajadores se controla con rigor por esta empresa					
52. Aquí, el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar					

a los trabajadores					
53. Los horarios de los trabajadores se cumplen con firmeza					
54. Aquí, el jefe presiona todo el tiempo					
55. En esta empresa, nada se hace sin la autorización del jefe					
56. En esta empresa existe una fiscalización permanente del jefe					
57. Las relaciones entre las personas del área son de amistad					
58. El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas					
59. Aquí, los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades					
60. Aquí en esta empresa, existe cooperación entre los colegas					
61. En esta empresa, los trabajadores reciben adecuadamente a un nuevo colega					
62. Existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa					
63. Los funcionarios se sienten cómodos para contar sus problemas personales a algunos colegas.					

ANEXO 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La facultad de psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga, en convenio con E.S.E Hospital Universitario de Santander está desarrollando el Proyecto denominado “Evaluación del clima organizacional en los empleados de contrato directo de la E.S.E Hospital Universitario de Santander.” al cual usted ha sido convocado; su decisión de participar en él es voluntaria, por tanto es importante que lea este documento y si está de acuerdo lo firme. Recuerde que el estudio es de carácter gratuito, por lo cual usted no

pagará ningún tipo de costo económico por los procedimientos que en él se efectúen y no será retribuido económicamente si participa en éste.

El objetivo principal del estudio es identificar el nivel perceptivo del clima organizacional del E.S.E Hospital Universitario de Santander., para el cumplimiento del mismo, se aplicará La Escala de Clima Organizacional-ECO. El presente estudio se rige por las Normas Éticas Colombianas que garantizan que no existe ningún riesgo a nivel físico, psicológico ni personal que lo afecten como consecuencia de la participación en la investigación. Tampoco afectará su ámbito religioso, familiar, laboral o social. La información que usted proporcione será de carácter confidencial, respetando su integridad y dignidad como participante. Se protegerá su privacidad, siendo su nombre y datos personales, manejados mediante códigos a los cuales tendrá acceso exclusivamente el personal investigador; así mismo, se omitirá su identidad en los resultados obtenidos, éstos se publicarán por cualquier medio científico sólo como informe colectivo.

Su participación en este estudio es voluntaria, respetando su libre elección y sin coacción alguna, por lo tanto usted puede rehusarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin que se genere alguna sanción o perjuicio. Usted tiene garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación.

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____, accedo participar en el estudio y conozco los procedimientos que se llevarán a cabo, así como sus ventajas y riesgos.

En constancia se firmo el día _____

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo 3.

**Tabla de frecuencia
de Administrativos**

ECO1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	7	20,6	20,6	23,5
	3	11	32,4	32,4	55,9
	4	10	29,4	29,4	85,3
	5	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	8,8	8,8	8,8
	3	4	11,8	11,8	20,6
	4	16	47,1	47,1	67,6
	5	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	5	14,7	14,7	17,6
	3	5	14,7	14,7	32,4
	4	14	41,2	41,2	73,5
	5	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	7	20,6	20,6	23,5
	3	10	29,4	29,4	52,9

4	11	32,4	32,4	85,3
5	5	14,7	14,7	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	3	8,8	8,8	11,8
	3	9	26,5	26,5	38,2
	4	11	32,4	32,4	70,6
	5	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	5	14,7	14,7	23,5
	3	13	38,2	38,2	61,8
	4	10	29,4	29,4	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	8	23,5	23,5	26,5
	3	13	38,2	38,2	64,7
	4	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	13	38,2	38,2	41,2
	3	8	23,5	23,5	64,7

	4	11	32,4	32,4	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	6	17,6	17,6	20,6
	3	15	44,1	44,1	64,7
	4	11	32,4	32,4	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	14,7	14,7	14,7
	2	6	17,6	17,6	32,4
	3	12	35,3	35,3	67,6
	4	10	29,4	29,4	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	4	11,8	11,8	11,8
	3	8	23,5	23,5	35,3
	4	14	41,2	41,2	76,5
	5	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	17,6	17,6	17,6
	2	6	17,6	17,6	35,3
	3	17	50,0	50,0	85,3

4	5	14,7	14,7	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	5,9	5,9	5,9
	3	14	41,2	41,2	47,1
	4	11	32,4	32,4	79,4
	5	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	8,8	8,8	8,8
	3	13	38,2	38,2	47,1
	4	14	41,2	41,2	88,2
	5	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	8,8	8,8	8,8
	3	8	23,5	23,5	32,4
	4	14	41,2	41,2	73,5
	5	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	8	23,5	23,5	26,5
	3	8	23,5	23,5	50,0
	4	12	35,3	35,3	85,3
	5	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	5,9	5,9	5,9
	3	4	11,8	11,8	17,6
	4	16	47,1	47,1	64,7
	5	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	8,8	8,8	8,8
	3	8	23,5	23,5	32,4
	4	17	50,0	50,0	82,4
	5	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	5	14,7	14,7	14,7
	3	9	26,5	26,5	41,2
	4	15	44,1	44,1	85,3
	5	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	8,8	8,8	8,8
	3	14	41,2	41,2	50,0
	4	10	29,4	29,4	79,4
	5	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	2,9	2,9	2,9
	3	11	32,4	32,4	35,3
	4	14	41,2	41,2	76,5
	5	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	4	11,8	11,8	11,8
	3	11	32,4	32,4	44,1
	4	16	47,1	47,1	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	5	14,7	14,7	14,7
	3	9	26,5	26,5	41,2
	4	13	38,2	38,2	79,4
	5	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	17,6	17,6	17,6
	2	10	29,4	29,4	47,1
	3	13	38,2	38,2	85,3
	4	4	11,8	11,8	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	1	21	61,8	61,8	61,8
	2	7	20,6	20,6	82,4
	3	3	8,8	8,8	91,2
	4	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	20,6	20,6	20,6
	2	6	17,6	17,6	38,2
	3	16	47,1	47,1	85,3
	4	4	11,8	11,8	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	17,6	17,6	17,6
	2	4	11,8	11,8	29,4
	3	11	32,4	32,4	61,8
	4	11	32,4	32,4	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	20,6	20,6	20,6
	2	6	17,6	17,6	38,2
	3	11	32,4	32,4	70,6
	4	9	26,5	26,5	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	1	11	32,4	32,4	32,4
	2	6	17,6	17,6	50,0
	3	13	38,2	38,2	88,2
	4	4	11,8	11,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	10	29,4	29,4	29,4
	2	7	20,6	20,6	50,0
	3	15	44,1	44,1	94,1
	4	2	5,9	5,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	19	55,9	55,9	55,9
	2	6	17,6	17,6	73,5
	3	8	23,5	23,5	97,1
	4	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	23	67,6	67,6	67,6
	2	6	17,6	17,6	85,3
	3	4	11,8	11,8	97,1
	4	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	23	67,6	67,6	67,6
	2	4	11,8	11,8	79,4
	3	6	17,6	17,6	97,1

4	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	19	55,9	55,9	55,9
	2	3	8,8	8,8	64,7
	3	11	32,4	32,4	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	5	14,7	14,7	23,5
	3	15	44,1	44,1	67,6
	4	8	23,5	23,5	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	6	17,6	17,6	26,5
	3	10	29,4	29,4	55,9
	4	14	41,2	41,2	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	13	38,2	38,2	38,2
	2	9	26,5	26,5	64,7
	3	7	20,6	20,6	85,3
	4	4	11,8	11,8	97,1

5	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	20,6	20,6	20,6
	2	8	23,5	23,5	44,1
	3	4	11,8	11,8	55,9
	4	13	38,2	38,2	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	5	14,7	14,7	26,5
	3	9	26,5	26,5	52,9
	4	13	38,2	38,2	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	8	23,5	23,5	35,3
	3	6	17,6	17,6	52,9
	4	14	41,2	41,2	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	9	26,5	26,5	38,2
	3	15	44,1	44,1	82,4

4	4	11,8	11,8	94,1
5	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	1	2,9	2,9	11,8
	3	8	23,5	23,5	35,3
	4	17	50,0	50,0	85,3
	5	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	5,9	5,9	5,9
	2	4	11,8	11,8	17,6
	3	16	47,1	47,1	64,7
	4	11	32,4	32,4	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO44

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	5,9	5,9	5,9
	3	4	11,8	11,8	17,6
	4	17	50,0	50,0	67,6
	5	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	5	14,7	14,7	17,6
	3	12	35,3	35,3	52,9

4	16	47,1	47,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	9	26,5	26,5	38,2
	3	12	35,3	35,3	73,5
	4	7	20,6	20,6	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	6	17,6	17,6	26,5
	3	12	35,3	35,3	61,8
	4	12	35,3	35,3	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO48

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	17,6	17,6	17,6
	2	14	41,2	41,2	58,8
	3	9	26,5	26,5	85,3
	4	3	8,8	8,8	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO49

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	13	38,2	38,2	50,0
	3	11	32,4	32,4	82,4

4	5	14,7	14,7	97,1
5	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO50

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	11	32,4	32,4	35,3
	3	13	38,2	38,2	73,5
	4	8	23,5	23,5	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO51

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	13	38,2	38,2	47,1
	3	8	23,5	23,5	70,6
	4	7	20,6	20,6	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO52

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	23,5	23,5	23,5
	2	12	35,3	35,3	58,8
	3	10	29,4	29,4	88,2
	4	3	8,8	8,8	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO53

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	14,7	14,7	14,7
	2	9	26,5	26,5	41,2

	3	11	32,4	32,4	73,5
	4	6	17,6	17,6	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO54

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	11	32,4	32,4	32,4
	2	12	35,3	35,3	67,6
	3	8	23,5	23,5	91,2
	4	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO55

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	5,9	5,9	5,9
	2	9	26,5	26,5	32,4
	3	6	17,6	17,6	50,0
	4	12	35,3	35,3	85,3
	5	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO56

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	9	26,5	26,5	26,5
	2	8	23,5	23,5	50,0
	3	7	20,6	20,6	70,6
	4	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO57

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	5	14,7	14,7	14,7
	3	10	29,4	29,4	44,1
	4	18	52,9	52,9	97,1

5	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

ECO58

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	8,8	8,8	8,8
	2	2	5,9	5,9	14,7
	3	12	35,3	35,3	50,0
	4	13	38,2	38,2	88,2
	5	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO59

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	5,9	5,9	5,9
	3	18	52,9	52,9	58,8
	4	11	32,4	32,4	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO60

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	3	8,8	8,8	11,8
	3	16	47,1	47,1	58,8
	4	11	32,4	32,4	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ECO61

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	2,9	2,9	2,9
	3	18	52,9	52,9	55,9
	4	13	38,2	38,2	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

ECO62

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	5	14,7	14,7	14,7
	3	11	32,4	32,4	47,1
	4	17	50,0	50,0	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

ECO63

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	6	17,6	17,6	29,4
	3	14	41,2	41,2	70,6
	4	9	26,5	26,5	97,1
	5	1	2,9	2,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Tabla de frecuencia de Asistenciales

ECO1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	30,0	30,0	30,0
	3	4	40,0	40,0	70,0
	4	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	2	20,0	20,0	40,0

4	5	50,0	50,0	90,0
5	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

ECO3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	4	40,0	40,0	50,0
	4	2	20,0	20,0	70,0
	5	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	3	5	50,0	50,0	60,0
	4	1	10,0	10,0	70,0
	5	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	4	7	70,0	70,0	80,0
	5	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	1	10,0	10,0	20,0
	3	1	10,0	10,0	30,0
	4	6	60,0	60,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	4	40,0	40,0	60,0
	4	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	6	60,0	60,0	70,0
	4	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	2	20,0	20,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	1	10,0	10,0	20,0
	3	3	30,0	30,0	50,0
	4	4	40,0	40,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0

	2	1	10,0	10,0	20,0
	4	7	70,0	70,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	30,0	30,0	30,0
	3	3	30,0	30,0	60,0
	4	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	2	20,0	20,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	2	20,0	20,0	40,0
	4	5	50,0	50,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	3	2	20,0	20,0	30,0
	4	5	50,0	50,0	80,0
	5	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	4	6	60,0	60,0	70,0
	5	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	2	20,0	20,0	30,0
	4	5	50,0	50,0	80,0
	5	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	2	20,0	20,0	30,0
	4	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	4	40,0	40,0	80,0

5	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

ECO21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	3	1	10,0	10,0	20,0
	4	6	60,0	60,0	80,0
	5	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	4	40,0	40,0	60,0
	4	3	30,0	30,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	1	10,0	10,0	20,0
	4	7	70,0	70,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	30,0	30,0	30,0
	3	4	40,0	40,0	70,0
	4	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	5	50,0	50,0	70,0
	3	1	10,0	10,0	80,0
	4	1	10,0	10,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	3	30,0	30,0	40,0
	3	4	40,0	40,0	80,0
	4	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	1	10,0	10,0	20,0
	3	2	20,0	20,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	2	20,0	20,0	30,0
	3	3	30,0	30,0	60,0
	4	3	30,0	30,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	3	30,0	30,0	40,0
	3	4	40,0	40,0	80,0
	4	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	3	30,0	30,0	50,0
	3	1	10,0	10,0	60,0
	4	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	4	40,0	40,0	60,0
	3	3	30,0	30,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	3	30,0	30,0	50,0
	3	4	40,0	40,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0

2	3	30,0	30,0	50,0
3	4	40,0	40,0	90,0
4	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

ECO34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	3	30,0	30,0	50,0
	3	4	40,0	40,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	2	20,0	20,0	30,0
	3	2	20,0	20,0	50,0
	4	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	3	2	20,0	20,0	30,0
	4	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	3	30,0	30,0	40,0
	3	4	40,0	40,0	80,0
	4	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	4	40,0	40,0	50,0
	4	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	6	60,0	60,0	80,0
	4	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	3	30,0	30,0	30,0
	4	6	60,0	60,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0

Total	10	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

ECO43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO44

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	2	20,0	20,0	20,0
	4	6	60,0	60,0	80,0
	5	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO45

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	4	40,0	40,0	50,0
	4	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO46

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	5	50,0	50,0	60,0
	4	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO47

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	20,0	20,0	20,0
	3	4	40,0	40,0	60,0

4	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

ECO48

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	4	40,0	40,0	50,0
	3	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO49

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	30,0	30,0	30,0
	2	4	40,0	40,0	70,0
	3	2	20,0	20,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO50

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	4	40,0	40,0	40,0
	3	3	30,0	30,0	70,0
	4	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO51

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	5	50,0	50,0	60,0
	3	3	30,0	30,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO52

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	2	4	40,0	40,0	60,0
	3	3	30,0	30,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO53

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	10,0	10,0	10,0
	2	4	40,0	40,0	50,0
	3	4	40,0	40,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO54

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	5	50,0	50,0	50,0
	3	4	40,0	40,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO55

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	20,0	20,0	20,0
	3	4	40,0	40,0	60,0
	4	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

ECO56

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	4	40,0	40,0	40,0
	3	5	50,0	50,0	90,0
	4	1	10,0	10,0	100,0

Total	10	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

ECO57

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	5	50,0	50,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO58

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	4	40,0	40,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO59

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	3	30,0	30,0	30,0
	4	6	60,0	60,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO60

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	3	30,0	30,0	30,0
	4	6	60,0	60,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO61

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	4	40,0	40,0	40,0
	4	5	50,0	50,0	90,0

5	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

ECO62

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	4	40,0	40,0	50,0
	4	4	40,0	40,0	90,0
	5	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

ECO63

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	10,0	10,0	10,0
	3	3	30,0	30,0	40,0
	4	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	