



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA
GERENCIA SOCIAL – SEDEGES.



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE RELACIONES HUMANAS EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO QUEMADOS DEL
HOSPITAL MATERNO INFANTIL GERMAN URQUIDI - SEGUNDO
SEMESTRE 2005**

**Monografía Presentada para Optar el Título de
Diplomado Superior en “Gerencia Hospitalaria”**

ALUMNAS : Lic. Magda Lazarte A.
: Lic. Norma Santivañez T.
: Lic. Melva Yugar S.

Cochabamba –Bolivia

2005

INDICE

4.3 Cooperación.....	53
4.4 Conflictos.....	56
CAPITULO 1	58
1 Introducción.....	1
1.1 Justificación.....	2
1.2 Hipótesis.....	3
1.3 Problema.....	4
1.4 Objetivos.....	4
CAPITULO 2	66
MARCO TEÓRICO	68
2. Relaciones Humanas.....	5
2.1 Algunos conceptos de relaciones humanas.....	5
2.2 Comunicación Dentro de las relaciones humanas.....	6
2.3 Ciclo motivacional.....	7
2.4 La personalidad.....	10
2.5 Las modalidades individuales.....	15
2.6 Motivo.....	16
2.7 La actuación del jefe.....	19
2.8 Las correlaciones.....	21
2.9 Líderes y jefes.....	22
2.10 Las comunicaciones.....	23
2.11 Incentivos y Motivaciones.....	28
2.12 Característica del clima organizacional.....	32
2.13 Cultura Organizacional.....	35
CAPITULO 3	
DISEÑO METODOLÓGICO	
3.1 Universo y muestra.....	42
3.2 Diseño metodológico.....	44
3.3 Variables independientes, dependientes.....	48
CAPITULO 4	
ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Objetivo Especifico 1	
4.1 Participación.....	49
4.2 Relaciones.....	51

4.3 Cooperación.....	53
4.4 Conflictos.....	56
4.5 Identidad.....	58
4.6 Desafío.....	61
4.7 Recompensa.....	63
Objetivo Especifico 2	
4.8 Cultura Organizacional.....	65
Objetivo Especifico 3	
4.9 Sexo.....	66
4.10 Edad.....	68
4.11 Grado de instrucción.....	69
4.12 Estado civil.....	70
4.13 Ocupación.....	72
CAPITULO 5	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Objetivo General	
5.1 Conclusiones.....	74
5.2 Recomendaciones.....	75
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas se inician con el hombre y son las expresiones de la El análisis de la calidad de relaciones en el clima organizacional del Servicio de Quemados del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo semestre del año 2005; es un estudio de tipo transversal, en un momento dado, de carácter cualitativo; cuya obtención de datos es por medio de una encuesta, por cuestionario pre-elaborado. El universo y muestra es la misma (24 personas que trabajan en este servicio), se realiza comparación de proporciones manejados según nuestros objetivos, para responder a nuestro problema, aceptar o rechazar nuestra hipótesis en la que se predice relaciones humanas significativamente negativas, muy alejadas de nuestro indicadores de calidad, que son de nuestra propia elaboración por no encontrar en la literatura consultada parámetros de calidad en relaciones humanas.

Los resultados lanzados son significativamente de importancia, parte desde un desconocimiento casi total de la misión, visión, objetivos del servicio, hasta un tipo de relación tensa, sería, con miedo hacia el superior por la nada o poca tolerancia de errores, cooperación deficiente, etc.

Siendo el propósito fundamental de este estudio dar el correspondiente valor inalienable, centralidad, dignidad del hombre, ya sea este el cliente interno o externo, apoyar el hecho que la realidad no solo se basa en el intelecto-eficiencia, sino también en la afectividad-emotividad del hombre.

Razón esta recomendamos se tomen medidas inmediatas de corrección, fructíferas para ambos componentes de la organización (empleador y empleados, jefe y subordinado, etc), que signifiquen "tu ganas, yo gano"; aumenta la productividad o calidad de prestación de servicios y a la vez aumenta la satisfacción o realización personal o profesional.

La persona humana aparece como un valor inalienable, con una sociedad que valora los sentimientos, la afectividad al mismo tiempo que la eficiencia y lo intelectual.

1.1. Justificación

Las relaciones humanas se inician con el hombre y son las expresiones de la sociabilidad de este para poder sobrevivir, todo los días y a toda hora.

Hoy en día, en todos los campos tropezamos con problemas en relaciones humanas que también afecta al sector salud.

El acto humano es ejercido con conocimiento de causa y plena libertad, con características objetivas del mismo, con las circunstancias que lo rodean y sobre todo con la subjetividad e individualidad con la que se ejecuta. Las circunstancias están relacionadas con quien actúa, donde, con qué medios, como cuando, por qué, etc.

La persona por si misma tiene un valor sustancial ético, va mas allá de otros aspectos o valores y debe ser considerado como el fin de todo protegiendo su dignidad.

La tendencia del deterioro de las relaciones humanas es generalizada pero a la vez, imprecisa por los diferentes puntos de vista que existen sobre esta, algunas según criterio personal, que rechazan el discernir de acuerdo a normas y valores universales, otras con posesiones ordenatorias, rechazando todo cambio, negando la libertad de escoger basadas en el cumplimiento de normas o reglas al pie de la letra.

Actualmente impera la violencia, stress psicológico, corrupción, falta contra la propiedad privada, en contraposición a la conciencia cada vez mayor de que la persona humana aparece como un valor inalienable, con una sociedad que valora los sentimientos, la afectividad al mismo tiempo que la eficiencia y lo intelectual.

Las relaciones humanas de calidad son un bálsamo, una luz de esperanza, un ente paliativo para muchos males incluso físicos y mas aun en Bolivia donde se remarca la pobreza, inseguridad, explotación, ignorancia, intolerancia, etc. Las relaciones de calidad son el aspecto fundamental de la convivencia humana, reafirmar que nuestra sociedad no solo debe basarse en valores de eficiencia y de competitividad sino en, valores humanos apreciar lo emocional y lo afectivo sin despreciar lo analítico y los cognoscitivo. La necesidad de apoyar la centralidad de la persona sea esta el cliente interno o externo, respetando su dignidad y derechos, alentando la solidaridad, creatividad, responsabilidad, transparencia, coordinación y comunicación fluida, ponderable en la prestación de servicios de salud.

Determinar como es la calidad de las relaciones humanas del clima organizacional

de salud en el servicio de quemados del Hospital Materno Infantil German Uquidi.

Cochabamba - Bolivia en el 2º semestre del 2015

El servicio de quemados como parte de una institución publica (H.M.I.G.U.), hospital de referencia, de relativa complejidad tanto en la prestación de servicios como en su infraestructura, tropieza con problemas en relaciones humanas, que afecta la calidad de atención, de salud, ocasionando desmotivación, cansancio, indiferencia, temor hacia el superior, relaciones rígidas y serias, falta de compromiso institucional, razones estas se ha visto la necesidad de analizar.

Analizar las características del clima organizacional, mediante la comparación de proporciones.

2. Precisar el nivel de influencia de la cultura organizacional en las

características del clima organizacional, mediante comparación de

proporciones

trascendentales para solucionar o mejorar la calidad de las relaciones humanas

del clima organizacional del servicio de quemados del Hospital Materno Infantil

German Uquidi, mediante analisis de proporciones.

German Uquidi.

1.2. Hipótesis

Las características de la calidad de las relaciones humanas del clima organizacional en el servicio de quemados, son significativamente de conflicto rígidas y serias, con un bajo nivel de cooperación, con problemas de coordinación de actividades, desconocimiento de la cultura organización, etc.

1.3. Problema

¿Como es la calidad de las relaciones humanas del clima organizacional de salud en el Servicios de quemados del Hospital Materno Infantil German Urquidi Cochabamba – Bolivia en el 2º semestre del 2005?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar como es la calidad de las relaciones humanas del clima organizacional de salud en el servicio de quemados del Hospital Materno Infantil German Urquidi Cochabamba – Bolivia en el 2º semestre del 2005.

1.4.2. Objetivos Especificos

1. Analizar las características del clima organizacional, mediante la comparación de proporciones.
2. Precisar el nivel de influencia de la cultura organizacional en las características del clima organizacional, mediante comparación de proporciones.
3. Comparar las características generales del personal que en relación al clima organizacional, mediante análisis de proporciones.