



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO
DEL HOSPITAL DE SANTA ELENA
DR. LIBORIO PANCHANA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

**LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: ERIKA FERNANDA GAMARRA VÉLIZ.
TUTOR: ECON. VLADIMIR SORIA FREIRE, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO
DEL HOSPITAL DE SANTA ELENA
DR. LIBORIO PANCHANA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

**LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR: ERIKA FERNANDA GAMARRA VÉLIZ.

TUTOR: ECON. VLADIMIR SORIA FREIRE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 30 de Octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, “DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL DE SANTA ELENA DR. LIBORIO PANCHANA“, elaborado por la Señora Erika Fernanda Gamarra Véliz, egresada de la Escuela de la Carrera Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Vladimir Soria Freire

TUTOR

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada con mucho cariño y amor a Dios que me da la oportunidad de vivir y regalarme una maravillosa familia, principalmente a mis padres porque me han educado con buenos sentimientos, hábitos y valores que me han ayudado a salir adelante en todo momento.

A mi esposo por creer en mí y por su apoyo incondicional, a mis hijos que son mi motivo de vivir cada día y de ser mejor profesional para así brindarles una mejor calidad de vida y a mis profesores por la sabiduría que me transmitieron durante el desarrollo profesional.

Erika Gamarra

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme acompañado a lo largo de mi carrera, a mi familia por el apoyo brindado en todo momento, a mis profesores por la confianza y la dedicación de tiempo para compartir sus conocimientos.

Mis sinceros agradecimiento al Director del hospital el Dr. Edison Hablish por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi tesis en esta institución.

Erika Gamarra

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.

PROFESOR-TUTOR

Econ. Margarita Panchana Panchana

PROFESOR ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL TALENTO HUMANO HOSPITAL DE SANTA ELENA
DR. LIBORIO PANCHANA, AÑO 2013”**

Autor: Erika Gamarra Véliz

Tutor: Econ. Vladimir Soria Freire

RESUMEN

Este proyecto de titulación tiene como finalidad obtener el conocimiento de la situación actual del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, analizando la variable independiente (ambiente laboral) y dependiente (rendimiento de los servidores públicos) se pudo observar a través del estudio del Diagnóstico del ambiente laboral que se debe realiza un plan de mejoramiento del clima para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor. Pretendiendo mejorar este clima organizacional se elaboraron estrategias que permitirán el logro de los objetivos del proyecto, se realizó una investigación exhaustiva y detallada que aportó con información relevante mediante consultas científicas que permitió tener un amplio criterio y conocimiento del mismo, para esto se recopiló datos primarios y secundarios que fueron extraídos a través de herramientas metodológicas como la encuesta que se llevó a efecto de manera directa a los trabajadores, que forman parte fundamental del hospital ya que es el recurso humano es el más importante dentro de toda institución pública y debe darse el trato adecuado para que este desempeñe sus funciones de manera eficiente y eficaz, por lo tanto ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios que concurren a este hospital y se lleven una buena imagen donde se trate de disminuir el paradigma en que todo lo público es pasadera de tiempo y mal servicio. Esta propuesta trata de preocuparse por que los trabajadores se sienta satisfechos en el lugar donde desempeñan sus funciones y esa mejora se obtendrá a partir de la implementación del plan de mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor que va de acuerdo a las falencias y necesidades, de los empleados, en donde se analizan sus fortalezas y las debilidades del Hospital.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CARÁTULA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONCEPTUAL.....	3
1. TEMA	3
2. PROBLEMA	3
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1.1 Situación Actual	4
2.1.2 Situación Futura	5
2.1.3 Alternativas De Solución	5
2.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	8
3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	8
3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	8

4. OBJETIVOS	8
4.1. OBJETIVO GENERAL	8
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
5. HIPÓTESIS	9
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES.....	12
1.1.1 Reseña Histórica Del Hospital	12
1.2 DEFINICIÓN DEL AMBIENTE LABORAL	15
1.3 IMPORTANCIA DEL AMBIENTE LABORAL.....	16
1.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AMBIENTE LABORAL	17
1.4.1 Liderazgo.....	20
1.4.2 Tipos de Liderazgo.....	20
1.4.3 Motivación	22
1.4.3.1 Importancia de la Motivación en la Organización	22
1.4.4 Toma de Decisiones	23
1.4.5 Comunicación	24
1.4.5.1 Canales de Comunicación	24
1.4.5.2 Flujo de la Comunicación en la Organización	25
1.4.5.3 Importancia de la Comunicación en las Organizaciones	26
1.5 VARIABLE DEPENDIENTE RENDIMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	27
1.5.1 Tipos de Rendimiento	28
1.5.2 Valoración del Rendimiento Laboral	28
1.5.3 Reciprocidad	30
1.5.4 Compromiso Organizacional	30

1.5.5 Participación.....	31
1.6 MARCO LEGAL.....	32
1.6.1 Plan Nacional del Buen Vivir	32
1.6.2 Constitución de la República Del Ecuador	34
1.6.3 Ley Orgánica del Servicio Público	38
1.6.4 Código Orgánico del Trabajo.....	39
1.6.5 Ley De Seguridad Social.....	39
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	41
2. 3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
2.3.1 Investigación Documental.....	42
2.3.2 Investigación Descriptiva.....	42
2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.4.1 Método Visita de Campo	43
2.4.2 Método Inductivo y Deductivo	43
2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.5.1 La Observación	44
2.5.2 Encuesta	44
2.6 Población y Muestra.....	44
2.6.1 Población.....	44
2.6.2 Marco Muestral	45
2.6.3 Muestra.....	45
CAPÍTULO III.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES	46
3.2 CONCLUSIONES	61
3.3 RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO IV	63
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL	63
4.1 PRESENTACIÓN	63
4.2 FINALIDAD	64
4.3 OBJETIVOS	64
4.3.1 Objetivo General	64
4.3.2 Objetivos Específicos	64
4.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN	65
4.5 CONTENIDO	65
4.5.1 Definiciones Conceptuales	65
4.5.2 Estrategias	66
4.5.3 Metodología	67
4.5.4 Comisión del Clima Organizacional	67
4.6 ACTIVIDADES	68
4.7 GENERALIDADES DEL DIAGNÓSTICO	69
4.7.1 Recogida y Presentación de los datos	69
4.7.2 Organización de datos	69
4.7.3 Producto Final a entregar	69
4.8 TEMÁTICA DEL PLAN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	69
4.8.1 Tema 1: Reconocimiento y Logro De Objetivos	70
4.8.2 Tema 2: Motivación Laboral	71

4.8.3 Tema 3: Trabajo en Equipo.....	73
4.8.4 Tema 4: Comunicación	75
4.8.5 Tema 5: Relación con el Jefe Inmediato	77
4.8.6 Tema 6: Planes de Carrera Y Desarrollo.....	79
4.9 PLAN DE ACCIÓN.....	80
4.10 CONCLUSIONES	84
4.11 RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
GLOSARIO	91
PRESUPUESTO	96

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Variable independiente	10
Cuadro No. 2 Variable Dependiente	11
Cuadro No. 3 Tipo de liderazgo	46
Cuadro No. 4 Liderazgo Participativo	47
Cuadro No. 5 Clases de Incentivos	48
Cuadro No. 6 Motivación.....	49
Cuadro No. 7 Toma de decisiones	50
Cuadro No. 8 Aceptación de Opiniones de los Trabajadores	51
Cuadro No. 9 Oportunidades de Capacitación	52
Cuadro No. 10 Comunicación entre el personal.	53
Cuadro No. 11 Reciprocidad Institución - Trabajador.....	54
Cuadro No. 12 Sentido de Pertenencia.	55
Cuadro No. 13 Compromiso de sus Responsabilidades	56
Cuadro No. 14 Cumplimiento de los Compromisos	57
Cuadro No. 15 Oposición al Cambio	58
Cuadro No. 16 Trabajo en Equipo	59
Cuadro No. 17 Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional	60
Cuadro No. 18 Plan de Acción.....	81
Cuadro No. 19 Cronograma de Actividades	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Tipo de Liderazgo	46
Gráfico No. 2 Liderazgo Participativo.....	47
Gráfico No. 3 Clase de Incentivos	48
Gráfico No. 4 Motivación	49
Gráfico No. 5 Toma de decisiones	50
Gráfico No. 6 Aceptación de Opiniones de Trabajadores.....	51
Gráfico No. 7 Oportunidades de Capacitación	52
Gráfico No. 8 Comunicación entre el personal	53
Gráfico No. 9 Reciprocidad Institución - Trabajador	54
Gráfico No. 10 Sentido de Pertenencia.....	55
Gráfico No. 11 Compromiso de sus Responsabilidades	56
Gráfico No. 12 Cumplimiento de los compromisos.....	57
Gráfico No. 13 Oposición al Cambio.....	58
Gráfico No. 14 Trabajo en equipo.....	59
Gráfico No. 15 Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Árbol de Problemas	97
Anexo No. 2 Matriz de Consistencia	98
Anexo No. 3 Matriz de Cuestionamientos	99
Anexo No. 4 Matriz de Consistencia	100
Anexo No. 5 Fotos de Encuestas	101
Anexo No. 6 Fotos de Encuestas	102
Anexo No. 7 Encuestas	103

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones públicas son conocidas por su mala fama de atención al cliente, en especial los hospitales, pero eso se da por diversos factores como por ejemplo: personal poco capacitado, limitada reciprocidad por parte de la institución, los directivos no aceptan las ideas u opiniones por parte de los trabajadores, que son ellos los que palpan los problemas que se presentan en la atención al cliente, en donde las autoridades deberían tomar cartas en el asunto, ya que el recurso humano es el más valioso, y se le debe dar la importancia necesaria puesto que ellos son los que merecen las mejores condiciones para su rendimiento, no sólo atendiendo sus necesidades económicas, sino también incentivándolos y capacitándolos para que se sientan satisfechos y realizados profesionalmente.

Un buen Ambiente Laboral ayuda y alienta a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura, permitiendo que los Servidores Públicos se comprometan a ser responsables en su rendimiento, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral.

Debido a las falencias encontradas sobre los aspectos relacionados al ambiente laboral en el rendimiento de los Servidores Públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, se ha elaborado el presente trabajo con la finalidad de desarrollar un Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional que sirva de guía a los directivos del Hospital, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores y de esta manera cumplir con los objetivos institucionales.

Los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo, la toma de decisiones, los incentivos a los trabajadores forman parte del ambiente laboral de toda institución y son los que ayudarán a los trabajadores a realizar bien sus funciones y son factores claves que se analizarán en la ejecución del presente proyecto que consta de 4 capítulos:

El primer capítulo contiene el marco conceptual, el marco teórico que recoge toda la información concerniente al problema de investigación. En este se describen los puntos centrales, variable independiente (ambiente laboral) y dependiente (Rendimiento de los Servidores Públicos) del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

En el segundo capítulo se describe la metodología de la investigación utilizada para el estudio del diagnóstico del Clima Organizacional que incide en el Desempeño Laboral del Hospital de Santa Elena, Dr. Liborio Panchana Sotomayor, entre las que tenemos, el diseño de la investigación, los estudios, tipos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección, como son la encuesta

El tercer capítulo comprende la tabulación e interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del Hospital de Santa Elena, Dr. Liborio Panchana Sotomayor en donde se realizó un cuestionario de preguntas alternativas en cuanto a las dimensiones de las variables que nos permitieron ver respuestas generadas por los trabajadores del Hospital y los gráficos que reflejan con exactitud los resultados de las preguntas formuladas para proceder de manera continua al análisis de la información, que permita cubrir las falencias y necesidades del ambiente Laboral en el Rendimiento de los Servidores Públicos del hospital.

En el cuarto capítulo se realiza la propuesta que consiste en proporcionar actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que le permita a la institución lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores.

MARCO CONCEPTUAL

1. TEMA

“Influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los Servidores Públicos mediante un estudio del Diagnóstico del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Hospital de santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2013.”

2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto mundial se observa que en las empresas que han alcanzado el éxito, el ambiente Laboral está considerado como un aspecto muy importante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, en razón que ejerce influencia directa en el rendimiento de los Servidores Públicos y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales.

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Pero un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países considerados subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzar a darse cuenta de que se debería concebir al ser humano inmerso en su totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo.

En el Ecuador un gran porcentaje de instituciones aún utilizan sistemas rígidos para llevar acabo la prestación de bienes o servicios, considerando a su gente como máquinas productoras.

Las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que su rendimiento sea óptimo y ratifique alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

2.1.1 Situación Actual

Enfocándose en el micro contexto, desde la creación de la Provincia de Santa Elena en el 2007, esta parte de la región enfrenta un gran reto con el nuevo modelo de atención impulsada por el gobierno. La construcción de una unidad de salud con mayor capacidad resolutive era una necesidad de la población desde hace más de 20 años, para poder mejorar la situación de salud en esta Provincia. El Gobierno del Presidente Rafael Correa Delgado, trabajó con énfasis en la construcción de este centro de salud y el 21 de noviembre del 2011, comienza a funcionar como hospital de referencia de segundo nivel de atención.

El Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor ha pretendido priorizar la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con buenos niveles de atención de calidad y calidez a la población pero esto actualmente no se ha conseguido.

Mediante la investigación realizada se pudo determinar que esta institución sufre de problemas organizacionales internos que desencadenan otros como: Inexistencia de una planificación estratégica, no tiene su propia visión, misión, organigrama ni su FODA, inadecuada toma de decisiones, no dan solución rápida a los usuarios, limitada agilidad en los procesos de atención al paciente, planificación en la repartición de turnos, comunicación entre los departamentos, cambios constantes de jefes departamentales, atrasos por cambio de funcionarios,

personal trabajando que no está capacitado, etc., lo cual afecta en general a que se desarrolle un buen ambiente laboral.

Los estudios del ambiente laboral y el rendimiento de los Servidores Públicos nos permitirán identificar, categorizar y analizar las apreciaciones que los integrantes del hospital de Santa Elena, Dr. Liborio Panchana Sotomayor, carece de características propias como institución, por ejemplo, estilo de liderazgos, prácticas comunicacionales.

En base al conocimiento que abarca el clima organizacional se originan una gran diversidad de causas. Algunos abarcan las variables de liderazgo. Otros están relacionados con la comunicación que puede ser formal e informal de la institución (sistema de comunicación). Existen elementos como la consecuencia del comportamiento en el trabajo (apoyo social, interacción con los demás miembros).

2.1.2 Situación Futura

Es evidente que si la institución sigue manejando su organización como hasta ahora, los problemas seguirán surgiendo, logrando de esta manera que el ambiente laboral se torne tenso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de su Rendimiento.

Al no mejorar el ambiente laboral de la empresa se podría presentar una serie de inconvenientes, entre ellos podría mencionar la continua comunicación deficiente entre directivos y trabajadores, la falta de trabajo en equipo, el incumplimiento de metas organizacionales, desmotivación, ausentismo, conflictos, entre otros.

2.1.3 Alternativas De Solución

Con las situaciones planteadas anteriormente, la institución debería implementar un plan de mejoramiento que le permita reforzar el estilo de liderazgo, toma de

decisiones, los estilos de comunicación y los incentivos que se deberían aplicar a los trabajadores para que exista un alto rendimiento de los servidores públicos con el fin de mantener un ambiente laboral motivador.

2.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Área : Desarrollo Organizacional
Aspecto : Ambiente Laboral
Campo : Administración
Tiempo : 2013

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2013?

Variable Independiente: Ambiente Laboral.

Variable Dependiente: Rendimiento de los Servidores Públicos.

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

A partir de las observaciones realizadas se plantean las siguientes preguntas directrices:

1. ¿Cómo influye el tipo de liderazgo en el ambiente laboral?
2. ¿Cómo incide la capacitación del personal en ambiente laboral?
3. ¿Cómo influye la motivación en el rendimiento de los servidores públicos?

4. ¿Cómo incide la comunicación en el rendimiento de los servidores públicos?
5. ¿Cómo influye el Plan de mejoramiento del clima organizacional del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor?

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante porque constituye una herramienta fundamental para la institución, permitiéndole conocer el ambiente laboral que allí se desarrolla y contribuye, de esta manera, a concienciar la realidad existente y favorecer así todos esos factores que influyen en el ambiente laboral.

La implementación del proyecto tendrá como resultado el beneficio de los usuarios del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, porque los servidores públicos ofrecerán un mejor servicio y se podrá construir, una mejor imagen hacia la comunidad.

Es relevante analizar cómo influyen en el ambiente laboral el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor porque permite conocer el estado de la institución Pública en cuanto a aspectos organizacionales, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el rendimiento de los servidores públicos.

Resulta imperativo para el departamento de talento humano a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas para el buen funcionamiento de una empresa, todos están de acuerdo que es fundamental el Talento Humano. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa.

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación contribuye a proporcionar a los directivos o funcionarios de la organización y a sus colaboradores un marco de referencia a futuros estudios en esta área de conocimientos.

El diagnóstico que se realiza es un instrumento que permite determinar el nivel de rendimiento de los servidores públicos del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación a través del análisis de las variables y dimensiones nos permite presentar una propuesta de solución en el ambiente laboral que incide en el rendimiento público del talento humano del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.

3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Nos permite conocer la importancia de la investigación cuantitativa y cualitativa que puede ser utilizada por otras organizaciones, considerando las herramientas científicas de recolección de datos: entrevistas, encuestas, cuestionarios u otra técnica empleadas en el presente estudio.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos, mediante un estudio del diagnóstico de la situación actual para la

elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la influencia del liderazgo en el ambiente laboral, mediante la aplicación de encuesta a los trabajadores del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
2. Determinar el nivel de incidencia de la capacitación en el ambiente laboral, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos.
3. Determinar el grado de influencia de la motivación en el rendimiento laboral, a través de encuestas aplicadas a los trabajadores del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
4. Determinar la incidencia de la comunicación en el rendimiento laboral, considerando la opinión de los trabajadores a través de encuestas del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
5. Diagnosticar el clima organizacional y desempeño laboral, mediante el uso de técnicas de recopilación de información.

5. HIPÓTESIS

La influencia del ambiente laboral mejorará el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

Variable Independiente:

Ambiente Laboral

Variable Dependiente:

Rendimiento de los Servidores Públicos

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro No. 1 Variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia del ambiente laboral mejorará el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.	Variable Independiente Ambiente laboral	Es el medio interno de una organización que involucra diferentes aspectos como el <u>liderazgo</u> , la <u>motivación</u> , la <u>toma de decisiones</u> y la <u>comunicación</u> que influyen en el comportamiento y la conducta de los trabajadores.	Liderazgo. Motivación. Toma de Decisiones. Comunicación.	Grado de compromiso de los servidores públicos. Control de las acciones Reconocimientos. Beneficios Económicos y Sociales. Oportunidad. Decisiones tomadas con jefe inmediato. Toma de decisiones sin consulta con jefe inmediato. Oportuna y fluidez. Comunicación con los compañeros de trabajo.	¿Se practica algún tipo de liderazgo en el Hospital? ¿Estaría de Acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo? ¿Se siente usted motivado para desempeñar sus funciones en el hospital? ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor? ¿Se consultan las opiniones y sugerencias del personal al tomar decisiones importantes? ¿Aceptan los Directores las sugerencias, ideas y opiniones por parte de los trabajadores del Hospital? ¿Ofrece esta institución buenas oportunidades de capacitación? ¿Existe fluidez en la comunicación con sus compañeros de trabajo?	▪ Encuesta

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Operacionalización de Variables

Cuadro No. 2 Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia del Clima Organizacional en el desempeño Laboral mediante la aplicación del programa mejoramiento del clima Organizacional de los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.	Variable Dependiente Rendimiento de los servidores públicos del Hospital	Es la forma en que los empleados realizan sus funciones dentro de un ambiente de <u>reciprocidad</u> , considerando la <u>responsabilidad</u> asumida, compromiso, con la organización ,haciendo uso de sus capacidades, nivel liderazgo, gestión del tiempo y habilidades con acciones participativas.	Reciprocidad Responsabilidad Compromiso Organizacional Participación	Aplicación al trabajo Sentido de pertenencia Objetivos del trabajador Estrategias Compromiso Actitudinal. Compromiso de Continuidad. Compromiso normativo. Compromiso en la Productividad. Involucramiento en el Cambio.	¿Siente que la institución es reciproca en cuanto al trabajo que usted realiza? ¿Tiene usted sentido de pertenencia con la institución en la que desempeña sus funciones? ¿Se siente usted comprometido en desempeñar sus responsabilidades en esta institución Pública? ¿Cómo cataloga el cumplimiento de sus superiores, de los compromisos adquiridos? ¿Observa en sus compañeros oposiciones a los cambios? ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la institución Pública? ¿Estaría usted de acuerdo en la elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional?	▪ Encuesta

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Reseña Histórica Del Hospital

La provincia de Santa Elena fue creada el 7 de Noviembre del 2007, por decreto presidencial del Economista Rafael Correa Delgado.

Desde esa fecha esta parte de la región enfrenta un gran reto con el nuevo modelo de atención impulsada por el gobierno.

La creación de una unidad de salud con mayor capacidad resolutive era una necesidad de la población desde hace más de 20 años, para poder mejorar la situación de salud en esta Provincia, desde aquel entonces hasta el momento pasaron muchos años para que se cristalice este anhelo.

Se buscó el sitio apropiado para su construcción, con el criterio que se debía mejorar los servicios de salud a todos los habitantes de esta provincia, para ello inicialmente se consideró su ubicación en el cantón La Libertad, existiendo una gran extensión de terreno a un lado de Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Posteriormente se gestionó la donación del terreno al cabildo Santa Elenense, quienes aprobaron la solicitud y conceden 6.500 metros cuadrados para la construcción del Hospital ubicados en la Av. Márquez de la Plata en la vía principal.

En el año 2005 se iniciaron los estudios preliminares, análisis situacionales y conversaciones con autoridades locales, conformándose el Comité Pro-construcción del Hospital que se llamaría luego “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”. Para posteriormente iniciar el proceso de construcción a cargo del Cuerpo de Ingenieros del Ejército.

La construcción se la realizó en dos fases. Puesta la Primera Piedra el 16 de Junio del 2006: Primera Fase. Después de 3 años, en abril del 2009 se inician las actividades como centro de Salud.

El Gobierno del Presidente Rafael Correa Delgado, trabajó con énfasis en la segunda fase de construcción e implementación. El 21 de noviembre del 2011, comienza a funcionar como hospital de referencia de segundo nivel de atención, dentro de las especialidades o servicio que ofrece, están:

1. Medicina interna
2. Pediatría
3. Gineco-obstetricia
4. Cirugía
5. Traumatología y Cardiología.

El Hospital cuenta al momento con las siguientes áreas:

1. Área de Emergencia
2. Área de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)
3. Área de Hospitalización de medicina interna
4. Área de Hospitalización de Gineco-obstetricia
5. Área de Hospitalización de Cirugía General

6. Área de hospitalización de Pediatría
7. Esta área cuenta con 9 Consultorios de Consulta Externa
 - a. Tres Salas de espera
 - b. Auditorium
8. Área de Docencia
 - a. El Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor tiene 2 Salas de preparación de pacientes, el mismo que se detalla a continuación.
9. Departamento de Rayos X
10. Departamento de Ecografías
11. Tiene 4 Quirófanos
12. Cuenta 2 Salas de Parto
13. Laboratorio Clínico
14. Área de farmacia
15. Área de enfermería
16. Departamento de Talento Humano
17. Departamento de Administración
18. Departamento de Finanzas
19. Departamento de Bodega
20. Área de Estadísticas
21. Área de cocina
22. Área de lavandería

El Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” es el único en su género en toda la provincia de Santa Elena, siendo de segundo nivel de atención, de referencia y cuarto nivel de complejidad.

1.2 DEFINICIÓN DEL AMBIENTE LABORAL

Es el medio interno de una organización que involucra diferentes aspectos como el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones y la comunicación factores que influyen en el comportamiento y la conducta de los servidores públicos.

El ambiente laboral se define como la situación interna propia del hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, producido y percibido por el servidor público; de acuerdo con las condiciones que se encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, muchas organizaciones han señalado que este tema representa una técnica que permite conocer el curso de su organización en relación a ciertos razonamientos importantes.

El significado del Ambiente Laboral se ha ampliado en el espacio de las organizaciones, para referirse a las diferentes características propias del trabajo. Por lo tanto se puede distinguir un mal o un buen clima en una empresa. Según Chiang, Martín y Núñez, (2010) el concepto de ambiente laboral adquirió una mayor importancia teórica y práctica cuando se da la relación entre las dimensiones y el efecto de las variables. (Pág. 54)

Las dimensiones que se van a utilizar son el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones y la comunicación que ayudarán a orientar a los trabajadores sobre las situaciones, creencias y actitudes, frente a las diferentes situaciones que caracterizan a la institución.

El ambiente laboral involucra un conjunto de características que pueden ser percibidas directa o indirectamente por los sujetos que laboran en ese medio

ambiente y esto establece el clima organizacional ya que cada individuo tiene una apreciación distinta del entorno en que se desenvuelve.

1.3 IMPORTANCIA DEL AMBIENTE LABORAL

El ambiente laboral refleja los valores, cualidades y opiniones de los miembros de una organización, que debido a su naturaleza se convierte en elementos claves del entorno. Es así como los directivos ven la importancia de examinar y diagnosticar el clima organizacional de una institución.

Según Amorós (2007), “La importancia del ambiente laboral radica en que las personas toman decisiones y reaccionan frente a la realidad de la organización no por esta misma sino por el modo como la perciben y se la representan” (Pág. 244)

Por lo tanto, una misma situación institucional puede ser apreciada de otra manera por cada una de las áreas de la organización y de los empleados, según su experiencia en ella, en cuanto a su nivel de instrucción, género, etc. Es notable, entonces, conocer esa apreciación colectiva de los empleados llamada “ambiente”, para entender sus acciones y reacciones.

La importancia del estudio del ambiente laboral en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor se realiza con el fin de que los directivos y los servidores públicos involucrados conozcan los elementos que influyen en el rendimiento de los -trabajadores y los efectos de los mismos, para que así inicien un cambio en el clima laboral, de tal manera que puedan administrarlo eficazmente y así sus integrantes se preocupen, respeten y confíen unos con otros.

Es fundamental conocer las apreciaciones de los directivos y de los servidores públicos sobre particularidades que afectan y modifican el ambiente en el cual interactúan.

1.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AMBIENTE LABORAL

Se debe tener en cuenta que el ambiente laboral de una organización conformada por personas empleadas, es bastante relativo e influido por multitud de variables. Y, además, estas variables interactúan entre sí de diversas formas, según las situaciones y los sujetos. La estimación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influenciada por cuestiones internas y externas a ellos.

Para Peinado y Vallejo (2005), “uno de los criterios más aceptados en la aplicación de metodología de desarrollo Laboral para la descripción del ambiente laboral, establece que en tales procesos se requiere considerar factores como: el liderazgo, motivación, toma de decisiones y capacitación” (Pág. 29)

Los elementos que influyen en el ambiente de trabajo son las piezas claves para el éxito de una organización, porque determina las cualidades y el comportamiento de sus trabajadores.

Según Aburto y Bonales (2009), el ambiente laboral se relaciona con la moral y satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (Pág. 44)

Para Cárdenas, Archiniegas y Barrera (2009), el ambiente laboral afecta a procesos organizacionales y psicológicos, e influye en la productividad, en la satisfacción laboral y en el bienestar de los trabajadores. Por esto, es necesario proponer modelos que orienten la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores pueden tener con respecto a su trabajo. (Pág. 122)

Chiang, Salazar y Núñez (2008), son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. (Pág. 64)

El ambiente laboral se trata del comportamiento del individuo de acuerdo a sus sentimientos, emociones, principios y valores que son inculcados por sus

padres con el transcurso del tiempo, y dependiendo de esto, se refleja su buena conducta y predisposición para desempeñar sus funciones en el área laboral, aunque también depende de varios factores que influyen en la organización y entre ellos es la gestión que realice el departamento de talento humano porque si este motiva al trabajador, el sentirá identificado con la institución y cumplirá de buena manera con sus responsabilidades.

Mujica y Pérez (2007), el ambiente laboral es el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de la realidad del trabajo en la organización, donde concurren los componentes sociales (políticas, normas, reglamentos, desempeño de roles, funcionamiento de grupos) y estructurales de la institución. (Pág. 294)

Mujica y Pérez (2007), el ambiente laboral es de gran importancia para casi todas las organizaciones que busca un continuo mejoramiento en la prestación del servicio, para así alcanzar un aumento de la productividad sin perder de vista el recurso humano. Su idea orienta a los procesos que determinan las conductas organizacionales, permitiendo introducir cambios tanto en el comportamiento del personal, como en la estructura organizacional. (Pág. 295)

Noriega y Pria (2011), el ambiente laboral es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado ambiente que repercute sobre las motivaciones y el comportamiento y obviamente, suscita disímiles consecuencia a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un factor que refleja el acontecer de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral. (Pág. 117)

El ambiente de trabajo es donde todos los trabajadores interactúan entre sí, expresando sus opiniones, ideas y en ocasiones sus cuestionamientos de algo que no les agrada de la instituciones en donde laboran, pero en toda institución existe una estructura orgánica en donde se ve reflejado que los directivos son los que toman las decisiones y existen políticas, normas, reglamentos y procedimientos que se deben cumplir para mejorar el clima organizacional y brindar un buen servicio a los usuarios.

Salva, et.al (2011), el ambiente organizacional es percibido o experimentado por los miembros de la organización y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción. Así el ambiente laboral es providencial cuando provee la satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral en sus miembros, surgiendo las percepciones de aceptación, pertenencia y compromiso en relación a los compañeros y al propio trabajo; es negativo cuando proporciona frustración de estas necesidades. En síntesis, influye en el estado motivacional de las personas. (Pág. 180)

Salva, et.al, (2011), el ambiente laboral es un enfoque administrativo necesario para incrementar la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir posibles modificaciones en las organizaciones, derivados estos de la influencia de fuerzas internas o externas, que obligan a los directivos a mantener una constante actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. (Pág. 180)

Segredo (2013), el ambiente laboral es un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. Por lo tanto, para entender el ambiente laboral es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos que se desarrollan en la misma. Segredo, 2013 (Pág. 389)

El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, incluso, algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones. Segredo, 2013 (Pág. 387)

Cuando existe un buen ambiente laboral los trabajadores se sienten satisfechos y motivados para desarrollar sus funciones y por lo tanto la organización prestará

servicios de calidad pero para que exista esto, dependerá mucho de la toma de decisiones de los directivos, porque son los encargados de gestionar para que exista cambios que beneficie a la organización, como capacitarlos para que se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

1.4.1 Liderazgo

Méndez (2005), el líder ejerce su acción a través del uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de dirección. Las preguntas formuladas se refieren al ejercicio del “liderazgo formal” y la percepción que tiene el trabajador de su jefe; esto es, miden la relación que existe con el superior en la ejecución de trabajos. (Pág. 104)

El liderazgo es considerado como uno de los aspectos más significativos de la administración, pero no lo es todo. El éxito de una organización obedece fundamentalmente a la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente guía hacia la consecución de metas.

Los directivos deben planear y organizar, pero el papel esencial de un líder es influir en los demás para alcanzar con entusiasmo los objetivos establecidos, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les presta los medios necesarios para lograr sus propias aspiraciones, anhelos o necesidades. Por lo que se podría señalar que es posible que el tipo de liderazgo tenga un fuerte impacto en el ambiente laboral.

1.4.2 Tipos de Liderazgo

Existen diferentes tipos de liderazgo, a continuación se describen algunos de ellos:

1. Autocrático: este líder se caracteriza por su eficiencia. Asume por completo las responsabilidades; se define por dar órdenes y espera el

cumplimiento de las mismas, se basa en el uso de la fuerza. Suele acompañarse de un sistema legal, aunque en muchos casos, resulta una condición innecesaria. Decide las acciones y se asegura que los trabajadores lleven a cabo su trabajo basándose en amenazas y castigos.

2. Paternalista: Es una singularidad del tipo de liderazgo dictador. Se escuda en la compasión y en el aparente interés por el beneficio de la gente y la preocupación por el bien de las personas, los justifica de todo lo que hagan.
3. Liderazgo Participativo: Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.

El líder participativo, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. El líder participativo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras. Uria, 2012 (Pág. 20)

4. Liderazgo autoritario.-Este tipo de liderazgo se basa en estilo dominante por parte del líder, éste suele tomar decisiones sin necesidad de la participación de sus subordinados y sin la necesidad de tener que justificarlas.

El líder autoritario se caracteriza por ser dominante, restrictivo, exigir obediencia y supervisar constantemente a sus trabajadores. El mando autoritario parte de la idea que él lo sabe todo mejor que sus dirigidos, cuando no sabe algo, se ve forzado a dar la imagen de enterado.

1.4.3 Motivación

La motivación se relaciona con los factores que logran una conducta en los miembros de una institución, por lo que resulta una causa necesaria para el beneficio de la organización.

La motivación es ejercida por las personas que desempeñan funciones de dirección de una forma diferente, y según el tipo de liderazgo que les identifica. Según Méndez (2005), La motivación por estímulos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicos y no materiales, son elementos que motivan al hombre en su trabajo. (Pág. 111)

De acuerdo con las ilustraciones anteriores se puede concluir que la motivación involucra al conjunto de aquellos factores que desarrolla una determinada organización capaz de estimular, mantener y dirigir un determinado proceder de los trabajadores.

Dentro de Necesidades básicas se encuentran en el primer nivel su satisfacción que es necesaria para su sobrevivencia que son el hambre, la sed, el vestido. Las necesidades de seguridad que están situadas en el segundo nivel, son la seguridad y protección física, orden, estabilidad.

Factores motivadores: son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo. Entre estos factores tenemos: Los reconocimientos por realizar un buen trabajo, beneficios económicos y sociales

1.4.3.1 Importancia de la Motivación en la Organización

La motivación de los trabajadores es uno de los principios internos que requiere una mayor atención, puesto que de ella depende el comportamiento del personal y

desarrollo profesional de los individuos, lo que influye en el éxito de los objetivos de la organización generando a su vez un mejor rendimiento de la misma.

La motivación debe ser tomada en cuenta por los directivos; por lo que resulta necesario conocer las necesidades de los empleados, estableciendo un ambiente laboral adecuado con un buen sistema de recompensas que estimule a los trabajadores a alcanzar las metas institucionales.

1.4.4 Toma de Decisiones

Habitualmente nos vemos obligado a tomar decisiones importantes para la organización y algunas de ellas tienen un gran valor para el cumplimiento de objetivos personales.

En diversas instituciones el proceso de toma de decisiones juega un papel importante para la productividad de la misma.

Para Méndez (2005), la toma de decisiones es un subproceso de la función de dirección; por tanto, está relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización. Las decisiones que se toman en la empresa definen lineamientos y cursos de acción, que deben seguirse para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Pág. 104)

La toma de decisiones involucra un proceso en el que se escoge entre dos o más opciones siempre con la ambición de llegar a la principal solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de los objetivos o la resolución de un problema.

La toma de decisiones es la selección de diversas tareas. En las organizaciones se debe decidir racionalmente para conseguir las metas que no se pueden lograr sin acción. Este proceso es sin duda un gran compromiso, ya que se tiene que decidir lo que debe hacerse.

1.4.5 Comunicación

El proceso de comunicación en una establecida organización abarca algunas interacciones; desde diálogos informales hasta sistemas de información complejos. La comunicación es primordial en el desarrollo de las instituciones y de las relaciones interpersonales. Además es la relación que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales.

Boland y otros (2007) definen la comunicación como “el proceso de transferir significados en forma de ideas, opiniones e información de una persona a otra, a través de la utilización de símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados” (Pág. 82).

1.4.5.1 Canales de Comunicación

Los canales de comunicación son el medio por el cual se transmite el mensaje. Dentro de la empresa hay una infinidad de canales de comunicación, ya sean formales o informales; el canal debe asegurar el flujo de la comunicación eficaz. Según Boland y otros (2007), teniendo en cuenta la utilización o no de redes de comunicaciones establecidas por la organización, puede hablarse de comunicación de tipo formal o informal:

1. La comunicación formal es la que sigue la cadena de mando o autoridad y fluye por los canales formales establecidos, ya sean verticales, horizontales o diagonales.
2. En contraste, la comunicación informal surge de los comportamientos espontáneos e informales de los miembros de una organización, generados por la interacción entre ellos. Este tipo de comunicación informal cumple con una serie de intenciones, como satisfacer las necesidades personales y sociales de los miembros de un grupo trabajo, contrarrestar los efectos de la monotonía y cansancio, influir en la conducta de los individuos, y una

de las más significativas que sirve como fuente de la información que no haya sido facilitada por canales formales de comunicación (Pág. 88)

Son los canales de comunicación el medio donde viajan las señales contenedoras de información que se dan entre los emisores y receptores. Cada canal de transmisión es apropiado para algunas señales concretas. Los canales son los medios físicos a través del cual fluye la comunicación.

1.4.5.2 Flujo de la Comunicación en la Organización

La comunicación puede fluir en diferentes sentidos (comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación cruzada).

1. Comunicación descendente: fluye desde las personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional.

Esta clase de comunicación se practica especialmente en organizaciones con ambiente autoritario. Los medios usados para la comunicación oral descendente incluyen órdenes, discursos, el teléfono, los altoparlantes e incluso los rumores. Ejemplos de comunicación descendente escrita son los memorándums, cartas, manuales, folletos, declaraciones de políticas, procedimientos y tableros electrónicos de noticias.

2. Comunicación ascendente: La comunicación ascendente viaja desde los bajos niveles de jerarquía (subordinados) hacia los más altos niveles superiores (gerentes) y continúa ascendiendo por la jerarquía organizacional. Desafortunadamente, con frecuencia este flujo es obstaculizado en la cadena de comunicaciones por administradores que filtran estos mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes, en especial las noticias desfavorables. Sin embargo, la transmisión objetiva de información es fundamental para fines de control.

La alta dirección necesita conocer concretamente los hechos sobre el rendimiento de la producción productos, de bienes o servicios, la información de la mercadotecnia, la información financiera, lo que piensan los empleados de niveles inferiores, etc.

3. Comunicación cruzada: Se caracteriza porque influye en el flujo horizontal de información entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal, entre personas de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí.

Esta comunicación es usada para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos de la organización. En gran parte de la comunicación no sigue la jerarquía organizacional sino que atraviesa la cadena de mando.

1.4.5.3 Importancia de la Comunicación en las Organizaciones

La comunicación organizacional se da entre los individuos que conforman la organización; en donde los canales utilizados, los contenidos y los objetivos pretendidos, tienen que ver con la institución.

Ayón (2006) señala que “la comunicación de organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un agradable ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento. (Pág. 123)

La comunicación es aquella que tiene lugar en el seno de las organizaciones y que tanto como los empleados participantes, los canales utilizados, la naturaleza de los contenidos, los objetivos pretendidos tienen que ver con la organización.

Cuando las personas conocen las estrategias, los objetivos, sus obligaciones y responsabilidades, y las de los demás, se crea un ambiente laboral que facilita la

combinación de esfuerzos en beneficio de las metas planteadas; lo que influye en el desempeño eficiente de los trabajadores y en la satisfacción de personas o grupos en la organización.

El ambiente laboral tiene consecuencias en el comportamiento dentro del trabajo y es una variable que interviene entre los factores del sistema de organización y el comportamiento de cada empleado. Por lo tanto, estas características de organización son relativamente permanentes en el tiempo, puesto que se diferencian de una organización a otra.

1.5 VARIABLE DEPENDIENTE RENDIMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Para Araujo y Leal (2007):

El Rendimiento de los Servidores públicos, se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalar las habilidades y destrezas del empleado midiendo si son adecuadas o inadecuadas y se proyecta la posibilidad de otorgar ascensos, transferencias o suspensiones. Sin embargo, no se toma en consideración al empleado como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando la efectividad institucional, sin una evaluación que tome en consideración la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la institución. (Pág. 134)

Según Araujo y Guerra (2007) el rendimiento laboral se puede definir:

“Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado siendo la eficacia del personal que labora dentro de una organización, trabajando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”
(Pág. 1)

En esta cita explica de forma textual el concepto básico del rendimiento laboral teniendo así que es el máximo nivel que puede alcanzar un trabajador, en este

caso, un servidor público en su área de trabajo cumpliendo de forma satisfactoria con sus objetivos y metas impuestas en la sincronía de su comportamiento.

El rendimiento es el valor asignado por la organización a una serie de comportamientos de sus empleados; Contribución del trabajador a la consecución de una cierta eficacia organizacional; hay que distinguir entre rendimiento y resultados como por ejemplo eficiencia, productividad o eficacia. El rendimiento se refiere a las conductas que se dirigen a los resultados.

1.5.1 Tipos de Rendimiento

1. Rendimiento de tarea: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
2. Rendimiento contextual: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional).

1.5.2 Valoración del Rendimiento Laboral

Es crucial el proceso de valoración y recompensa que vincula a los pagos extrínsecos por la contribuciones de los empleados y los beneficios que generan para los demás, es esencial, concentrarse en la “misión por encima del dinero” si la relación es estrictamente transaccional, sin ninguna calidad compensatoria de rendimientos a estándar más elevado” o construcción de un mundo. Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar rendimiento de los servidores Públicos.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010), indican que:

“Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que se relacionan con la naturaleza del trabajo y de la organización para originar comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios

para medir el rendimiento de los servidores Públicos tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El rendimiento de los servidores Públicos refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. (Pág. 22)

Para Queipo y Useche (2002):

“El rendimiento de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (Pág. 489).

Según Salas (2010), el rendimiento laboral es:

“La conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de salud. La calidad del desempeño, está unida e integrada a la calidad de los servicios. Para determinar la calidad del rendimiento laboral, es necesario analizar primero el nivel de competencia profesional del trabajador, así como las condiciones de trabajo y personales en que labora, sobre las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar el nivel alcanzado, los problemas existentes, y el tipo de intervenciones requeridas. (Pág. 395)

Ramírez (2013), valora el rendimiento laboral como:

“Un constructor de naturaleza multidimensional por lo que es posible delimitarlo operacionalmente en cuatro componentes independientes y generalizables a distintos puestos y roles de trabajo: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo” (Pág. 234)

“La expansión y/o extensión del número y significado de los componentes, tanto del diseño del trabajo como del desempeño laboral individual, permiten clarificar su eventual asociación, dado que

posibilita atender al problema del criterio y, a su vez, alcanzar una mayor correspondencia con los avances científicos actuales en estos temas” (Pág. 234)

“En su conjunto, las características motivacionales del trabajo, tanto de tarea como de conocimiento, pueden cumplir un rol en cuanto a la explicación de los diferentes componentes del desempeño individual, particularmente en cuanto al de tarea; no obstante, la contribución relativa de cada una de sus sub-dimensiones no es homogénea” (Pág. 234)

Rendimiento laboral, es la conducta del trabajador en busca de las metas fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, destrezas, necesidades y cualidades que interactúan con el ambiente del trabajo y de la organización para provocar comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

1.5.3 Reciprocidad

Cuando el individuo piensa que las retribuciones que adquieren de la organización son mayores que sus esfuerzos, percibe la relación como exitosa. Por el contrario, si no tiene este conocimiento, se vuelve propenso a deteriorar su relación con la organización, y puede llegar inclusive a abandonarla. En el marco de los estudios del desempeño laboral la reciprocidad debe ser analizada a través de los siguientes parámetros:

1. Aplicación al trabajo
2. Cuidado del patrimonio institucional

1.5.4 Compromiso Organizacional

Díaz, B. y Montalbán, P., (2004), define mediante un su criterio que el compromiso organizacional es:

“Es el grado de responsabilidad en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir, éste se refiere a identificar el servicio de la persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica” (Pág. 125)

Para Meyer y Allen (2003):

“El compromiso laboral está compuesto por tres elementos separables, y cada uno de ellos manifiesta un estado psicológico único y subyacente. El compromiso afectivo se refiere a la agrupación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el cargo porque así lo desea. El compromiso de seguimiento o de continuidad se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los empleados permanecen porque razonan que requieren el empleo.

Finalmente, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de compromiso y obligación, debido a que los empleados sienten que deben permanecer en la organización. Los autores sugieren que los individuos pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables. (Pág. 68)

1.5.5 Participación

Marín (2002), define que:

“La participación consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada quien la parte que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales. A tales efectos, se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto de trabajo y la programación de actividades que determinan el objetivo a cubrir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, los estándares de calidad y de cantidad exigidos en cuanto a productividad, la información a intercambiar y los recursos disponibles. (Pág. 87)

El análisis de la Participación se abordará mediante los siguientes parámetros:

1. Compromiso con la productividad

2. Intercambio de información
3. Implicación en el cambio.

1.6 MARCO LEGAL

1.6.1 Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivos 3

Mejorar la calidad de vida de la población

Política

3.1. Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Lineamientos Estratégicos

c. Incentivar la implementación de procesos de desarrollo profesional, formación continua, evaluación, certificación y recategorización laboral para los profesionales de la educación y la salud y para los profesionales o técnicos de servicios de atención y cuidado diario.

Política

3.3. Garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de salud.

Lineamientos estratégicos

d. Incorporar personal médico y de otros servicios de salud, capacitado y especializado, dentro de los establecimientos de salud pública.

i. Propiciar el uso adecuado de servicios de salud pública de acuerdo con las competencias de los diferentes niveles de atención, para optimizar la gestión y la operación de los establecimientos de salud pública.

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Políticas

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

Lineamientos estratégicos

g. Promover medidas que impulsen la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadoras y trabajadores, que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.

h. Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

Política

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

Lineamientos Estratégicos

a. Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

e. Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.

h. Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público.

1.6.2 Constitución de la República Del Ecuador

TÍTULO II

DERECHOS

Capitulo segundo derecho del buen vivir

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.

2. El nepotismo.

3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional harán una declaración patrimonial adicional, de forma previa a la obtención de ascensos y a su retiro.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa.

Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones.

La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona

empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva.

El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

1.6.3 Ley Orgánica del Servicio Público

TÍTULO I

DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPÍTULO ÚNICO

PRINCIPIOS, ÁMBITO Y DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

1.6.4 Código Orgánico del Trabajo

Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario.- Son obligaciones del empleador o empresario:

1.-Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

2.- Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y comunicación que estén a cargo del trabajador o trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente. .

3.- Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.

4.- Pagar puntualmente y en forma completa las cantidades que correspondan al trabajador por su trabajo, en la cuantía, plazos y términos del contrato individual de trabajo, contrato colectivo de trabajo y este Código.

1.6.5 Ley De Seguridad Social.

28.- Los inspectores del trabajo y del IESS tienen la facultad de controlar el cumplimiento de las obligaciones con el IESS, además de la acción popular para denunciar su incumplimiento.

29.- El trabajador tiene derecho para denunciar ante el respectivo departamento del IESS el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los numerales

anteriores (17, 18, 19, 20). El trabajador que formule esta denuncia por el hecho de formularla, queda garantizado en su puesto de trabajo y de ser despedido puede demandar la restitución al puesto del que ha sido ilegalmente despedido, las remuneraciones de todo el tiempo que permanezca fuera del trabajo hasta que sea restituido y además una bonificación de un año de remuneración por el hecho de haber hecho la denuncia o, a su elección, a esta bonificación y a la indemnización del art. 146 por el despido Intempestivo.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó de acuerdo al enfoque cuantitativo analizando la situación actual del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor considerando las dimensiones del ambiente laboral y del Rendimiento de los Servidores Públicos. Así mismo, es una investigación de carácter descriptiva, se hizo un análisis de la percepción que tienen los empleados del ambiente laboral de esta institución pública, se interpretó cada una de las variables estudiadas de acuerdo a los resultados recopilados en la organización para buscar las posibles soluciones a los problemas a través de la utilización de fuentes directas y primarias por lo que se formuló bien las preguntas y se utilizó la información cuidadosamente.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La actual investigación, se enfocó dentro de la modalidad de proyecto factible. Es factible porque se utilizó técnicas de investigación científica tales como la observación y la encuesta para comprobar que no existe buen ambiente laboral en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, lo cual incide negativamente en el rendimiento de sus trabajadores. De igual manera se logró determinar las pautas para elaborar un plan de mejoramiento que es posible de realizarse.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de titulación, los tipos de investigación que se aplicaron son la documental y la descriptiva.

2.3.1 Investigación Documental

Para realizar el proyecto de investigación se utilizó la investigación documental que es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios. Se desglosa que los datos secundarios son los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentadas: empresas públicas y privadas, trabajo de investigación, medios audio visuales y entre otros.

Para la ejecución de esta investigación se utilizó la información ya existente fundamentada en libros, revistas, tesis, bibliotecas, etc. con el propósito de que esté centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y sus dimensiones para la elaboración de la propuesta.

2.3.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo, o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se requiere.

Este tipo de investigación utilizada para el desarrollo de este trabajo fue de carácter descriptiva, porque especifican de manera minuciosa los factores que influyen en el ambiente laboral del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor y que pueden afectar el rendimiento de los trabajadores que laboran en la institución.

Asimismo, este tipo de investigación se encarga de la tabulación de datos, interpreta, describe y mide, la información que se obtiene.

Los problemas que se presentan en el hospital Liborio Panchana Sotomayor tienen relación con los efectos presentados en el capítulo anterior, porque no existe un buen ambiente laboral para lo cual se espera realizar un diagnóstico de la situación actual del hospital y habría la posibilidad de elaborar un plan de mejoramiento del clima organizacional que fortalezca el ambiente laboral de los trabajadores de esta institución pública.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados fueron: visita de campo y los métodos inductivo y deductivo.

2.4.1 Método Visita de Campo

Al realizar el método de visita de campo se pudo identificar los problemas que existen el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor con relación a la problemática que se modificarán al momento que se realicen las encuestas a los involucrados directos que son los trabajadores del hospital, con el fin de analizar los conocimientos que posee la institución sobre el ambiente laboral en rendimiento de los servidores públicos, las capacitaciones del talento humano en materia de las mismas y si existe la necesidad de elaborar el plan de mejoramiento del clima organizacional.

2.4.2 Método Inductivo y Deductivo

Con la realización de la descripción de los problemas planteados y con el diagnóstico del clima organizacional del desempeño laboral del Hospital de Santa Elena Liborio Panchana Sotomayor que se realizará, y con la propuesta del plan de mejoramiento del clima organizacional se estiman ver cambios en el rendimiento de los trabajadores.

La información que se requiera debe ser analizada y tomada con responsabilidad para poder tomar las decisiones que beneficien la institución pública en el que se va a realizar este proyecto de tesis.

2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas utilizadas para la investigación son: la observación y la encuesta.

2.5.1 La Observación

La técnica de la observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Para este caso, la técnica permitió observar atentamente el fenómeno del clima organizacional para tomar información y registrarla para su posterior análisis.

2.5.2 Encuesta

Se realizó mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se pudo conocer la opinión o valoración de los trabajadores del hospital de Santa Elena seleccionado en una muestra cuyo objetivo será analizar los resultados para elaborar la propuesta.

2.6 Población y Muestra

Se Consideró como población a los empleados del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, cuyo fin será determinar el objeto de estudio.

2.6.1 Población

La población que está inmersa a los empleados del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana es de 454.

2.6.2 Marco Muestral

Permito la identificación y ubicación de todos y cada uno de los elementos de la población o en su defecto, de todas y cada una de las unidades muestrales, ya que es la base del proceso de selección de la muestra en donde se tomará el sujeto de estudio, esto es los usuarios internos del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.

2.6.3 Muestra

En el presente trabajo se realizó, considerando el muestreo según el criterio de Méndez C. (2003):

“El muestreo por criterio, son seleccionados los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población” (Pág. 184).

En este caso la población del hospital de Santa Elena es de 454 trabajadores, para el cálculo de la muestra se estableció en función del muestreo por criterio, por las características propias de la investigación y la dispersión de los datos, la misma que bajo la consideración, que el hospital como toda institución pública tiene sus políticas y reglamentos internos en el que solo pueden ingresar personal autorizado en las áreas de cuidados intensivos, emergencias, terapias respiratorias, terapia intensiva, medicamentos e insumos médicos y también existen turnos de personal de médicos de enfermeras, que se turnan alternadamente y se ha establecido el 20% de la población detectada, en donde se obtuvo una muestra de 80 individuos.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se tabularon las encuestas para obtener los resultados en porcentajes y así tener mayor claridad con nuestra investigación.

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES

1.- ¿Existe algún tipo de Liderazgo en el Hospital?

Cuadro No. 3 Tipo de liderazgo

1.- Tipo de Liderazgo	
Categoría	Resultado
SI	28
NO	52
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 1 Tipo de Liderazgo



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

En esta pregunta se observa que muchos consideran que no existe un tipo de liderazgo identificado entre los trabajadores, puesto que un 65% indica que no existe liderazgo, mientras un 35% se identifican por tener un tipo de liderazgo claro

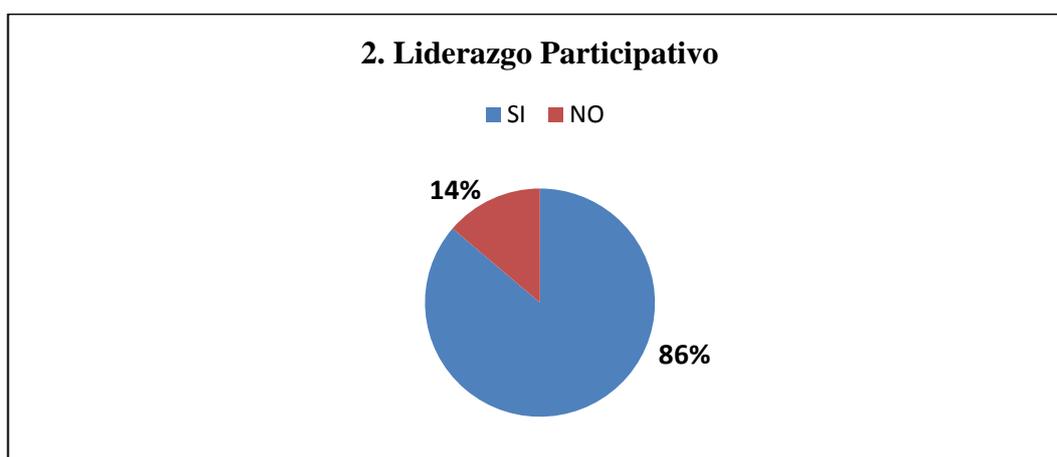
2.- ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Liderazgo Participativo?

Cuadro No. 4 Liderazgo Participativo

2.- Liderazgo Participativo	
Categoría	Resultado
SI	28
NO	52
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 2 Liderazgo Participativo.



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Teniendo en cuenta ésta pregunta, el 86% que representa a 52 de los trabajadores están de acuerdo con implementar un tipo de liderazgo participativo, mientras que el 14% que son 18 servidores públicos no estarían de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo.

El liderazgo participativo sería el más conveniente en utilizarse ya que éste se caracteriza por tomar en cuenta las opiniones e ideas de los trabajadores, y se fortalecería las relaciones entre el personal y los directivos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, y así mejoraríamos el servicio al cliente puesto que se conocerían los problemas y necesidades de los usuarios.

3.- ¿Qué clase de incentivos les gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

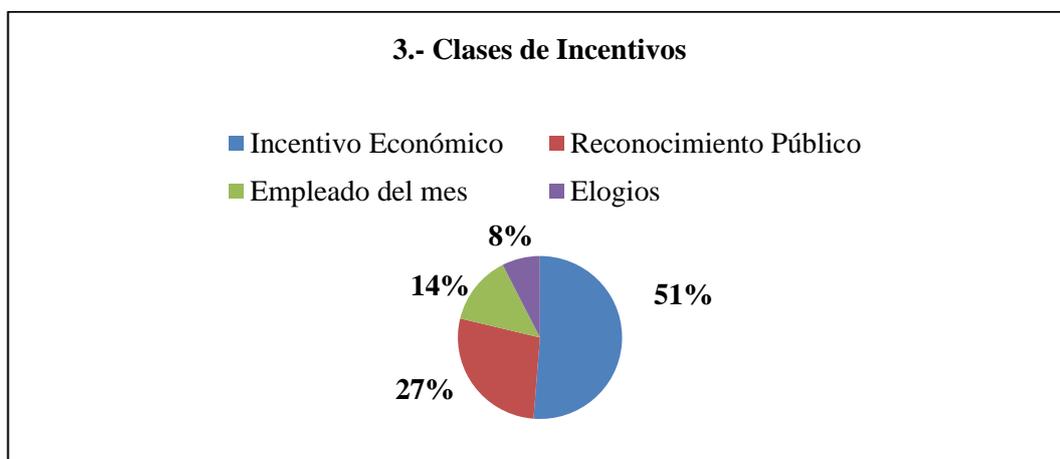
Cuadro No. 5 Clases de Incentivos

3.- Clase de Incentivos	
Categoría	Resultado
Incentivo Económico	41
Reconocimiento Público	22
Empleado del mes	11
Elogios	6
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 3 Clase de Incentivos



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

La tabulación dió como resultado que el 51% que representa 41 empleados prefieren el incentivo económico, el 27% que representa a 22 empleados le agrada el reconocimiento público, el 14% dijo que le gustaría ser empleado del mes y el 8% se inclina por los elogios.

Incentivar al personal es muy importante porque esto mejorará el desempeño laboral de ellos.

4.- ¿Se siente Ud. motivado al desempeñar sus funciones?

Cuadro No. 6 Motivación

4.- Motivación	
Categoría	Total
Si	15
No	65
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 4 Motivación



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Se puede observar a través información estadística, que el 81% que representa a 65 servidores públicos no se sienten motivados en el desarrollo de sus funciones diarias, mientras que un 19% están motivados de alguna manera al cumplir sus labores del día a día.

La motivación es una herramienta fundamental para que el personal de la institución pueda cumplir a cabalidad y se sienta estimulado a seguir desarrollando sus funciones, los directivos deben tratar de satisfacer las necesidades de los trabajadores para que esto se sientan motivados.

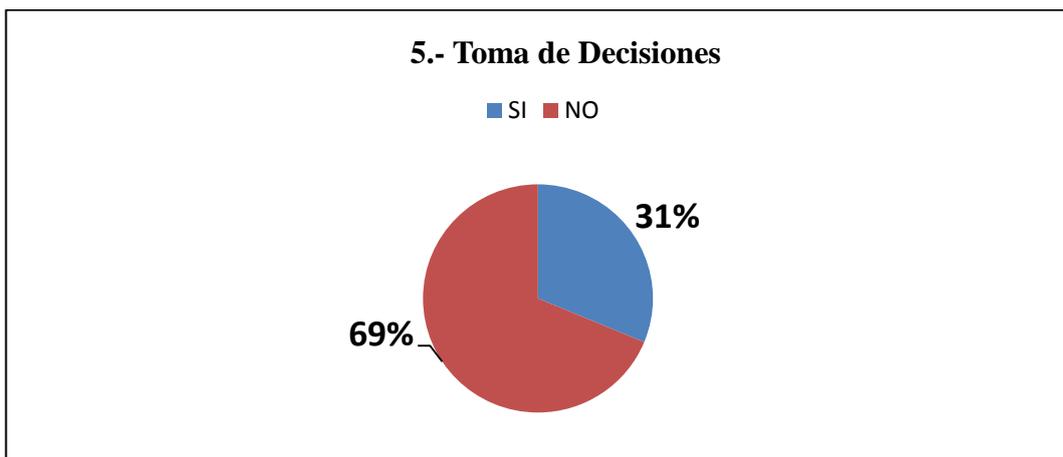
5.- ¿Se consultan las opiniones y sugerencias del personal al tomar decisiones importantes?

Cuadro No. 7 Toma de decisiones

5.- Toma de Decisiones	
Categoría	Resultado
SI	25
NO	55
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 5 Toma de decisiones



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

La información estadística que antecede, ilustra que el 69% de los servidores públicos encuestados del hospital Liborio Panchana Sotomayor, dicen que para la toma de decisiones no son consultadas sus opiniones y sugerencias, mientras el 31% que representa a 25 empleados dijeron que sí.

Son importantes las opiniones de los empleados ya que son ellos los que se relacionan con los usuarios y conocen sus necesidades.

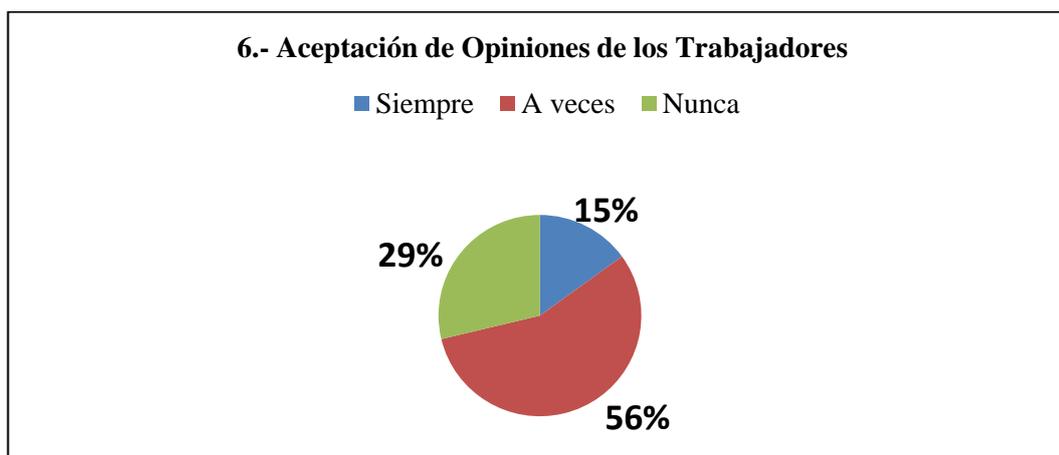
6.- ¿Aceptan los Directores las sugerencias, ideas y opiniones por parte de los trabajadores del Hospital?

Cuadro No. 8 Aceptación de Opiniones de los Trabajadores

6.- Aceptación de Opiniones de los Trabajadores.	
Categoría	Resultado
Siempre	12
A veces	45
Nunca	23
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 6 Aceptación de Opiniones de Trabajadores



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

En el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor existe un 56% (45 servidores públicos) que dicen que a veces aceptan los directores las sugerencias, ideas y opiniones mientras que con el 29% nunca toman en cuenta sus ideas y opiniones y con el 15% que representa a 12 de empleados que siempre participan aportando con sus ideas. Es necesario que los directivos tomen en consideración las opiniones de los trabajadores para que sientan que son parte fundamental del mismo.

7.- ¿Ofrece esta institución buenas oportunidades de capacitación?

Cuadro No. 9 Oportunidades de Capacitación

7.- Oportunidades de capacitación	
Categoría	Resultado
Si	30
No	50
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 7 Oportunidades de Capacitación



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Con respecto a la pregunta que si ofrece capacitaciones el hospital, se obtuvo que el 37% representa a 30 empleados dijo que si mientras que el 63% que representa 50 empleados dijo que no.

El departamento de Talento Humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Sotomayor, debe considerar entre sus planes anuales las capacitaciones que requieren el personal, con la finalidad de establecer un buen servicio y atención en las diferentes áreas.

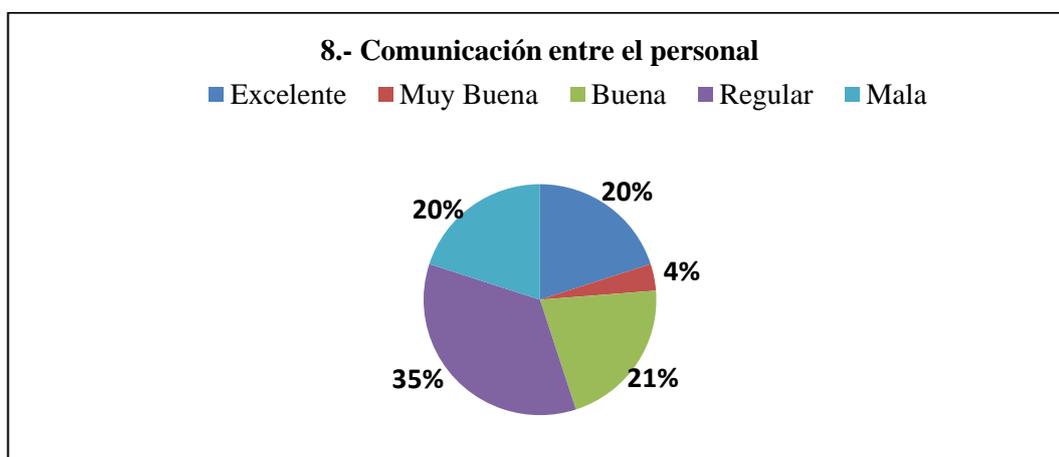
8.- ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros?

Cuadro No. 10 Comunicación entre el personal.

8.- Comunicación entre el personal	
Categoría	Total
Excelente	16
Muy Buena	3
Buena	17
Regular	28
Mala	16
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 8 Comunicación entre el personal



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Según los resultados que se determina con la comunicación entre los trabajadores, el 20% de los servidores públicos contestaron que se tiene una excelente comunicación, 4% muy buena, un 21% solo buena, el 35% considera su comunicación regular y el 20% dice ser mala, en donde se podría practicar la comunicación informal para que los trabajadores se relacionen entre sí, y de esta manera la comunicación sea más fluida.

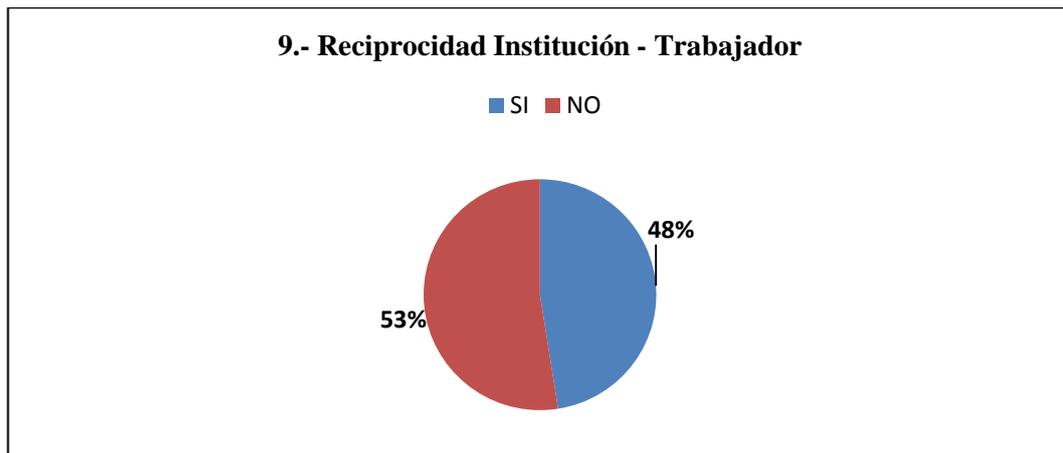
9.- ¿Siente que la institución es recíproca en cuanto al trabajo que Ud. realiza?

Cuadro No. 11 Reciprocidad Institución - Trabajador

9.- Reciprocidad Institución – Trabajador	
Categoría	Resultado
SI	38
NO	42
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Grafico No. 9 Reciprocidad Institución - Trabajador



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

En esta pregunta, si siente que la institución es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza, el 47% que representa a 38 empleados dice que sí, mientras que el 53% que equivale a 42 empleados dicen que no.

Se requiere que los directivos del Hospital de Santa Elena brinden confianza a su personal que labora, esto conllevará que el trabajador no se sienta menospreciado y realiza su trabajo sin necesidad de obligarlo a realizar las tareas diarias que efectúa

10.- ¿Tiene Ud. sentido de pertenencia con la institución en la que labora?

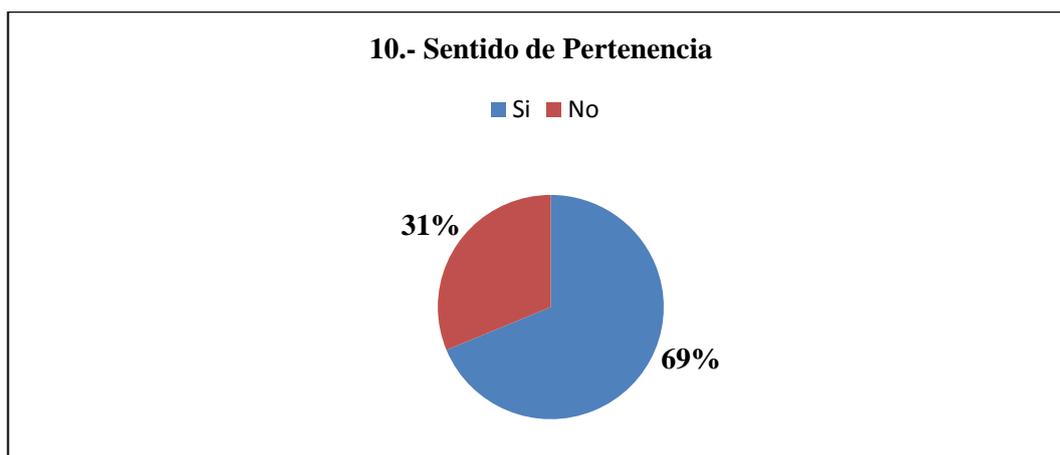
Cuadro No. 12 Sentido de Pertenencia.

10.- Sentido de Pertenencia	
Categoría	Resultado
Si	55
No	25
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 10 Sentido de Pertenencia.



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Mediante los resultados de los datos se puede percibir que existe sentido de pertenencia en la mayoría de sus trabajadores, ya que el 69% considera suyo el Hospital, mientras que un 31% considera lo contrario en donde se deben implementar alternativas para que los empleados aprecien la institución en donde laboran.

El bajo porcentaje de pertenencia quizás se deba a que no se encuentran motivados e incentivados en donde la institución no le ofrece las capacitaciones que de acuerdo al área pueden especializarse.

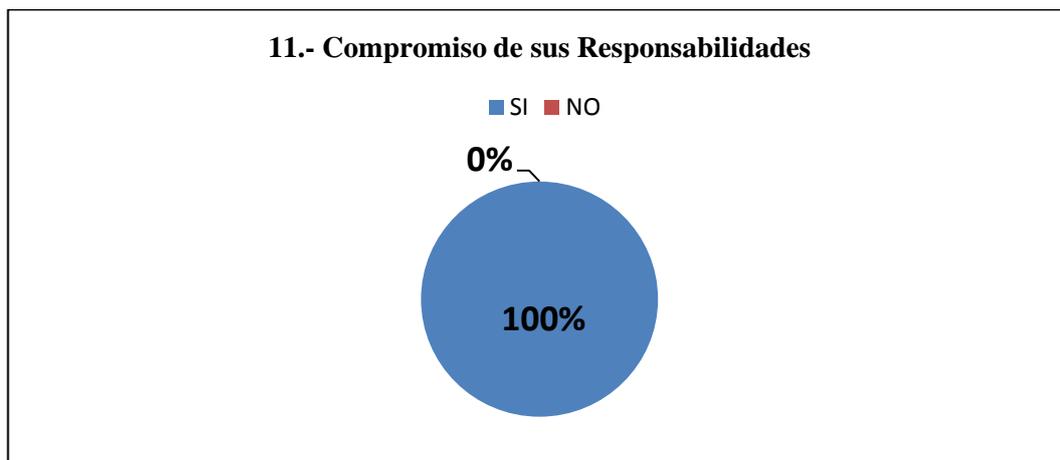
11.- ¿Se siente usted comprometido en desempeñar sus responsabilidades en esta institución Pública?

Cuadro No. 13 Compromiso de sus Responsabilidades

11.- Comprometido de sus Responsabilidades	
Categoría	Resultado
SI	80
NO	0
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 11 Compromiso de sus Responsabilidades



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

En esta pregunta se puede apreciar que el 100% de los empleados se sienten comprometidos en desempeñar labores diarias. Sus responsabilidades en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana es lo primordial, esto es muy positivo para institución pública y los directivos, ya que están conscientes de cuáles son sus responsabilidades en esta institución, a pesar que no le ofrece ciertos incentivo tales como la capacitación

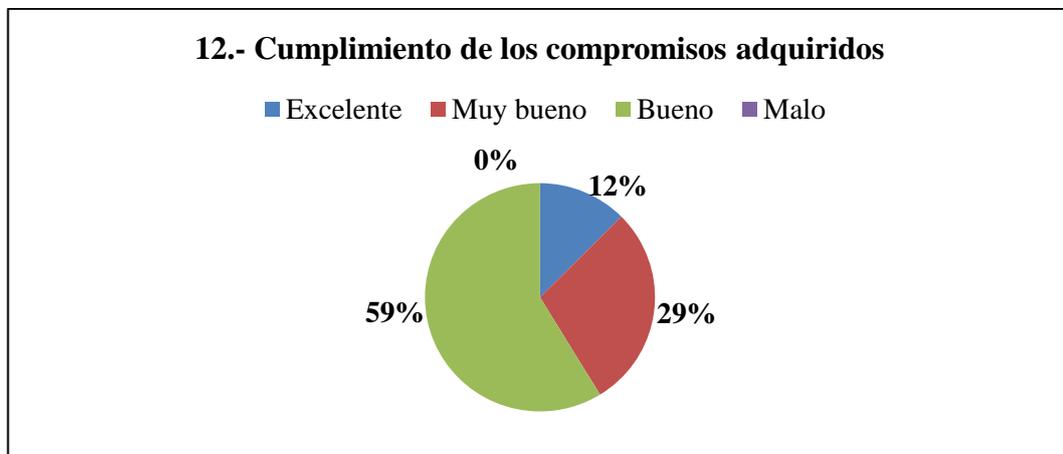
12.- ¿Cómo cataloga el cumplimiento de sus superiores, de los compromisos adquiridos?

Cuadro No. 14 Cumplimiento de los Compromisos

12.- Cumplimiento de los compromisos	
Categoría	Resultado
Excelente	10
Muy bueno	23
Bueno	47
Malo	0
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 12 Cumplimiento de los compromisos



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Los trabajadores catalogan el cumplimiento de sus superiores de los compromisos adquiridos, respondieron el 59% bueno que representa al 47 de los trabajadores, el 29% muy bueno que equivale al 23 de los empleados, el 12% excelente que corresponde a 10 empleados, mientras que ninguno de los trabajadores eligió la opción malo. Eso quiere decir que los directivos superiores no están cumpliendo con sus responsabilidades.

13.- ¿Observa en sus compañeros oposición a los cambios?

Cuadro No. 15 Oposición al Cambio

13.- Oposición a los cambios	
Categoría	Resultado
SI	57
NO	23
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Grafico No. 13 Oposición al Cambio



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

El 29% que representa a 23 trabajadores ha observado en sus compañeros que no existe oposición a los cambios, mientras que el 71% que equivale a 57 trabajadores ha observado que si existe oposición a los cambios que realizan en el hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

El personal que se oponen al cambio se debe a que en nuestro convivir diario existe nuevas tecnologías, lo mismos que son acogidos y adaptados en las instituciones publica, estos conlleva que los mismos no se ajusten a esas nuevas tecnologías.

14.- ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la institución pública?

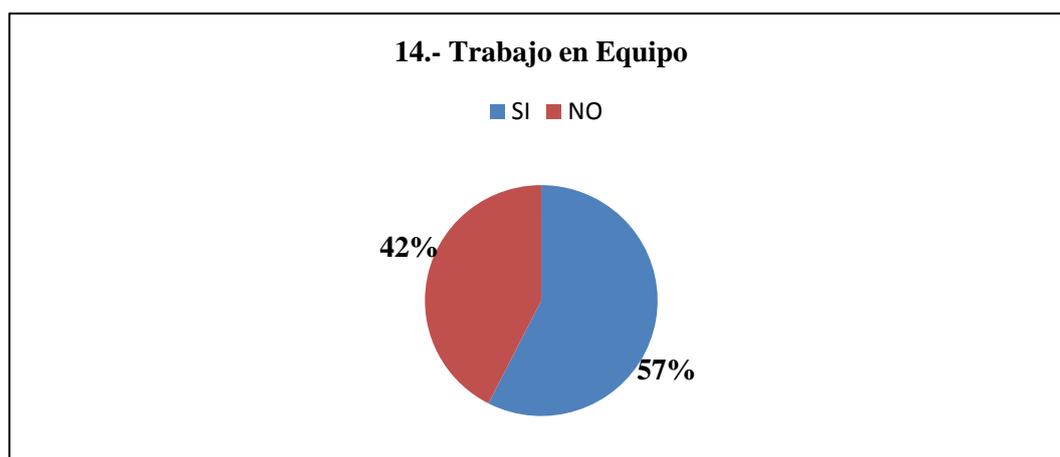
Cuadro No. 16 Trabajo en Equipo

14.- Trabajo en Equipo	
Categoría	Resultado
SI	46
NO	34
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

+

Gráfico No. 14 Trabajo en equipo



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Los resultados arrojados por la pregunta realizada a los trabajadores del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor demuestran que el 58% que equivale a 46 trabajadores dijo que sí mientras que el 43% que representa a 34 empleados dijeron que no.

El trabajo en equipo es fundamental en toda institución pública, ya que esto permitirá los cumplimientos de los objetivos, por tal razón el Departamento de Talento Humano debe ofrecer capacitaciones en lo referente al éxito de trabajar en equipo.

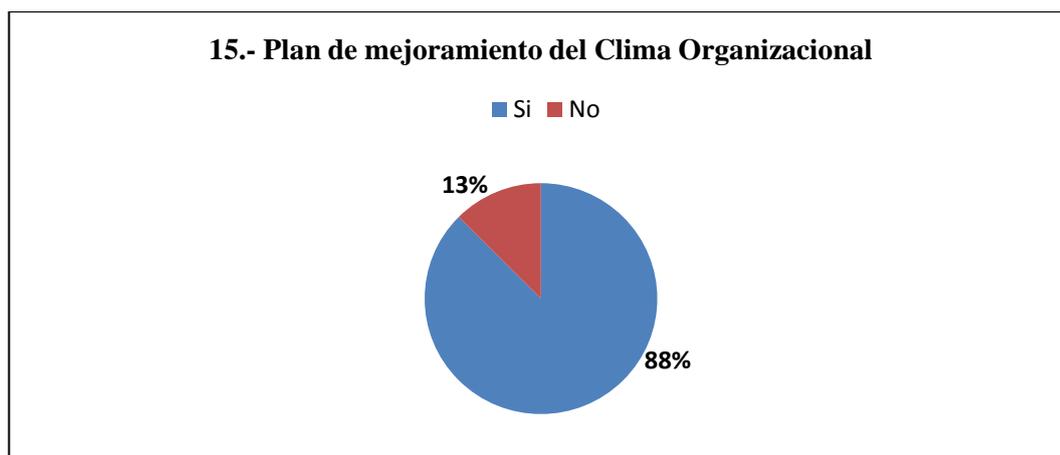
15.- ¿Estaría usted de acuerdo en que se Elabore un Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional?

Cuadro No. 17 Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional

15.- Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional	
Categoría	Resultado
Si	70
No	10
Total	80

Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Gráfico No. 15 Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional



Fuente: Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Se obtuvo como resultado de la pregunta que un 87% que representa al 70 de los trabajadores estarían de acuerdo con la elaboración de un plan de mejoramiento del clima Organizacional, mientras que un 13% que representa al 10 servidores públicos no estarían de acuerdo en la realización de este plan.

De acuerdo a lo anterior la institución debe preocuparse en elaborar cada cierto tiempo un plan de mejoramiento organizacional, para que de esta manera se logre las metas y objetivos propuestos.

3.2 CONCLUSIONES

1. No existe un tipo de liderazgo definido entre las autoridades del hospital, y esto conlleva a un incumplimiento de las funciones organizacionales del personal, puesto que su personal sugiere que sea un liderazgo participativo.
2. En cuanto a la motivación, el personal del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, en la actualidad se siente desmotivado, por lo que el departamento de Gestión del Talento Humano debe tener en cuenta un incentivo para su personal.
3. Los directivos del Hospital al tomar decisiones importantes pocas veces aceptan las opiniones o sugerencias del personal, y esto provoca que el personal se sienta inseguro e insatisfecho al momento de desempeñar sus funciones.
4. La comunicación es muy importante para el cumplimiento de las funciones por parte de todos los trabajadores del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor pero los resultados demostraron que existe poco o nada de relación entre el personal y los directivos.
5. El Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor no ofrece capacitaciones a todo el personal, solo el 17% es capacitado para ejercer un buen desempeño laboral.
6. La institución no es recíproca en cuanto al trabajo que realizan sus trabajadores en donde se debería prestar más atención al desempeño de los mismos.
7. Tanto los trabajadores como los Directivos se sienten comprometidos con el cumplimiento de sus responsabilidades en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.
8. Existen mucha oposición al cambio por una parte de los trabajadores con relación a otro que sí están trabajando con espíritu de trabajo de grupo, que eso es importante y difícil de lograr en una institución.

3.3 RECOMENDACIONES

1. Concienciar a los empleados para que el tipo de liderazgo que se deba aplicar en el hospital sea el participativo, en donde se debe fomentar la aportación de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos trazados y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.
2. Incentivar consecutivamente a los trabajadores para estimularlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento adecuado luego de haber obtenido buenos resultados.
3. Sugerir a los directivos para que escuchen las ideas y opiniones de sus trabajadores, ya que ellos son los que se relacionan con los usuarios y saben cuáles son los problemas que se presentan a diario en la prestación del servicio.
4. Permitir una comunicación efectiva con el fin de que ésta permita una mayor interacción y el alcance de los objetivos propuestos.
5. Preparar profesionalmente al trabajador, es decir, capacitarlos a través de cursos que vayan en función de sus cargos para así enriquecer aún más sus conocimientos para lograr desarrollar mejor sus funciones.
6. Fomentar un cambio de actitud por parte de los directivos para que se trate de reconocer el esfuerzo que hacen los trabajadores al desarrollar sus funciones y en su momento sean compensados de alguna manera, para que el trabajador se sienta satisfecho de la labor realizada.
7. Formar equipos de trabajo con la finalidad de establecer mayor sentido de responsabilidad en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y la comunicación, esto crearía un mayor compromiso organizacional.
8. Elabora una un Plan de mejoramiento del Clima Organizacional que serviría de guía para todos los trabajadores.

CAPÍTULO IV

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

4.1 PRESENTACIÓN

El clima organizacional está dado por el nivel de satisfacción o insatisfacción que los trabajadores manifiestan respecto a una serie de factores en particular. Estos pueden ser de: sueldos y prestaciones, liderazgo y supervisión, comunicación, herramientas de trabajo, condiciones de trabajo, integración en equipo, capacitación, entre otros; con estos resultados podemos determinar las fortalezas y áreas de oportunidad en donde será necesario trabajar para mejorar la satisfacción de los trabajadores, incrementar su motivación y sentido de compromiso.

El concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones que tienen los individuos acerca de los procesos al interior de las organizaciones en las cuales se desempeñan. En donde podemos analizar que el comportamiento humano es un tema complicado y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, por lo que objetivo fundamental es identificar las apreciaciones de los servidores públicos, para detallar un plan de acción encaminado a optimizar los aspectos que aquejan negativamente el normal desarrollo de la institución y fortalecer todos aquellos aspectos favorables, que hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Este plan de mejoramiento del clima organizacional es importante ya que fortalece la organización en su capital humano y por consiguiente al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, estas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, dejando a un lado el trabajo rutinario, y buscando formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la Institución. A lo largo del desarrollo de esta propuesta se espera obtener información relevante de modo de establecer la

forma cómo influye el ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

El presente plan consta de objetivos aplicables al hospital, por lo que se recomienda establecer internamente este trabajo investigativo como una línea base para emprender mejoras continuas.

4.2 FINALIDAD

Desarrollar una cultura de calidad en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor que a través de la mejora continua del clima organizacional se va a conseguir mejorar la prestación del servicio que va a recaer en beneficio del usuario.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento del clima organizacional mediante la realización de un estudio para optimizar el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

4.3.2 Objetivos Específicos

1. Proveer al hospital un plan de mejoramiento del clima organizacional para optimizar las relaciones entre los trabajadores y los directivos.
2. Crear una comisión que está conformada por los siguientes del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor para que se encargue de poner en práctica el plan de mejoramiento organizacional.

3. Establecer a través del plan de mejoramiento las competencias que permitan mejorar el clima organizacional y el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
4. Promover la actualización continua de este plan con el uso práctico de los resultados obtenidos mediante cuadros estadísticos.

4.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El plan de mejoramiento del clima organizacional es de aplicación a todo el grupo de servidores públicos que conforman el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

4.5 CONTENIDO

4.5.1 Definiciones Conceptuales

Clima Organizacional: Son las apreciaciones compartidas por los empleados de una organización respecto al trabajo que ellos realizan diariamente, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales entre el jefe y los empleados, las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Servidor Público: Es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo). Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado.

Talento Humano: Personas que se desempeña en una institución pública o privada, realizando diferentes actividades para el logro de resultados, ya sea en la

prestación de bienes o servicios. Las personas no deberían ser consideradas como un recurso más de la institución, sino que deben darse cuenta que todos los trabajadores tienen sus recursos intelectuales (conocimientos, valores, habilidades y experiencia para desarrollar sus acciones). Para el análisis del clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con el Hospital.

Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico que proporciona la metodología, herramientas e instrumentos, al personal de salud para promover la implementación del estudio del clima organizacional que contribuya al desarrollo de una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional.

Acciones de mejora: Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor al servicio.

Comunicación: Dimensión se basa en las redes de comunicación formal o informal que existen dentro de la institución, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas y opiniones.

4.5.2 Estrategias

Las estrategias para implementar el plan de mejoramiento son las siguientes:

- a) Entregar en físico el plan de mejoramiento del clima organizacional.
- b) Realizar una reunión general compuesta por los jefes departamentales en donde se elegirá de forma democrática a la comisión.
- c) Capacitar a los trabajadores de las diferentes áreas con la realización de talleres como liderazgo y clima organizacional.

- d) Evaluación continua del desempeño de los trabajadores en sus diferentes áreas.

4.5.3 Metodología

Se solicitará el listado del personal del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor para determinar la población a quienes se le aplicará el cuestionario que más adelante se detalla.

Criterios de inclusión:

- a) Trabajador que pertenezca al Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
- b) Trabajador que labora en el área técnica como en la administrativa del hospital.
- c) Trabajador con tiempo mayor de tres meses de permanencia en el puesto actual.
- d) Trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación.

Criterios de exclusión:

- a) Trabajador que no pertenezca a la institución.
- b) Trabajador que no se encuentre en el instante de la aplicación del cuestionario (comisión, vacaciones, destacados, etc.).

4.5.4 Comisión del Clima Organizacional

Miembros: Director, Jefe de Talento humano y un representante de los servidores públicos.

Función General:

- Analizar, evaluar y aprobar los planes y programas para mejorar el clima organizacional.

Funciones Específicas:

- Asumir toma de decisiones en cuanto el clima organizacional del hospital.
- Desarrollar planes y programas de trabajo para el mejoramiento del clima organizacional.

4.6 ACTIVIDADES

1. Planificar en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor el estudio de clima organizacional.
 1. Solicitud de conformación del Comité de Clima Organizacional.
 2. Aprobación del Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional.
 3. Sensibilización de los directores y personal del hospital sobre clima organizacional.
 4. Difusión y socialización del documento técnico: “Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional”
 5. Toma de Decisiones, depende de los directivos del Hospital socializar con el personal cuando se deberá ejecutar el Plan.

4.7 GENERALIDADES DEL DIAGNÓSTICO

4.7.1 Recogida y Presentación de los datos

1. Aplicación del cuestionario
2. Realización de informes estadísticos sobre variables y dimensiones relacionadas con el ambiente laboral, el rendimiento de los servidores públicos y el potencial humano.
3. Elaboración de un Informe de clima organizacional vigente a la fecha.

4.7.2 Organización de datos

Los datos se encuentran ordenados como sujetos agrupados por grupo o equipo de trabajo. Los datos están estructurados por variable y sus correspondientes dimensiones.

4.7.3 Producto Final a entregar

Un informe estadístico analítico que identifique el comportamiento de los factores críticos que afectan y explican el clima laboral en la institución.

4.8 TEMÁTICA DEL PLAN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Analizando los resultados de la encuesta realizada, se estableció que la propuesta para el plan de mejoramiento del clima organizacional debe abarcar los siguientes temas:

4.8.1 Tema 1: Reconocimiento y Logro De Objetivos

OBJETIVO: Fortalecer la identificación de los servidores públicos con el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, a través del reconocimiento de resultados individuales y colectivos; de forma que el éxito conseguido en el rendimiento laboral sea motivado continuamente.

INTERVENCIÓN:

1. Reuniones quincenales con el personal de trabajo, en las cuales se hable de los logros y fracasos de cada departamento y área del hospital.
2. Mantener la comunicación entre los directivos y los empleados, a fin de implantar objetivos claros, concretos y factibles.
3. Establecimiento de metas individuales y colectivas, por equipos o por departamentos que podrán ser presentadas de manera participativa.
4. Las metas deberán establecerse con estimación de tiempos, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
5. Establecer objetivos y darles seguimiento en las reuniones que se realizarán quincenalmente entre los trabajadores del hospital de santa Elena Dr. Liborio Panchana.
6. Metas adicionales en lo que se refiere a la capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales podrán ser propuestas después de detectar las debilidades individuales o colectivas en cuanto a su nivel de formación de cada trabajador.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que trabaja actualmente en esta institución pública, será clasificado de acuerdo a cada unidad y departamento.

RECURSOS:

- **Instalaciones:** La programación mensual de las reuniones deberá considerar el ambiente donde se efectuarán, dependiendo del número de personas de cada departamento podrán realizarse en el auditorio o en algún caso en un área lo suficientemente amplia, así generaremos un mejor sentido auditivo.
- **Materiales y Equipo:** sería de gran provecho contar con un pizarrón blanco, donde se anotaran ideas y opiniones significativas que se traten durante la sesión. Si los convocados a la reunión no llevan algún cuaderno de apuntes, debe proveérseles allí.
- **Tiempo estimado:** Cada reunión durará un mínimo de 45 minutos y un máximo de 90 minutos.

RESPONSABLE: Será el jefe de Talento Humano y el jefe de cada área del Hospital el líder de equipo. Cada jefe de área y departamento será el responsable de cada reunión y de la estructura de las mismas. De igual forma, el responsable de esta actividad realizará un seguimiento al cumplimiento de metas para que el reconocimiento sea objetivo.

4.8.2 Tema 2: Motivación Laboral

OBJETIVO: Mantener un nivel excelente de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, pues se sentirá cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.

INTERVENCIÓN:

1. Revisar las prestaciones y beneficios sociales que actualmente se dan por ley actual para determinar si existen necesidades no cubiertas.

2. Proponer ante los directivos del hospital la implementación de prestaciones o beneficios innovadores que beneficien la imagen de la institución ante sus propios empleados.
3. Reconocer los logros individuales y colectivos en cuanto a los grupos de trabajo de cada área; de forma individual como pública.
4. Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad y actividades por medio del programa del "empleado del mes"; o anunciando los éxitos en las carteleras internas del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.
5. Establecer que no se podrá dar incentivos económicos (salarios, bonificaciones) como motivación; por lo que el empleado puede sentirse descontento con el sueldo y sin embargo estar a gusto con su trabajo.
6. Escuchar a los empleados, para que aporten con ideas y opiniones creativas, con esto exponer cuales serían las motivaciones que le gustaría recibir por su desempeño laboral.
7. Revisar las descripciones de los cargos de cada empleado con el fin de enriquecer constantemente las actividades de los mismos.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que trabaja actualmente en la institución, será seccionado de acuerdo a cada área y departamento.

RECURSOS:

1. Instalaciones: Salas destinadas como áreas de trabajo.
2. Materiales y Equipo: Utilizar carteleras para cada área dentro de las instalaciones y material de desecho para publicaciones internas.

3. Personal: El departamento de Talento Humano debe hacerse presente en la intervención relacionada a beneficios, escala salarial y la administración de las carteleras.
4. Tiempo estimado: En cuanto a las prestaciones y beneficios deberá tener revisión cada 12 ó 18 meses. El enriquecimiento de los puestos de trabajo podrá realizarse de forma eventual, de acuerdo a las necesidades presentadas.
5. Presupuesto: Deberá contener el presupuesto anual del departamento y el costo de la adquisición de la encuesta salarial anual.

RESPONSABLE: El departamento de Talento Humano figura como principal responsable en el área de motivación, por la información que manejará. De igual forma, debe conformarse a los líderes de cada departamento.

4.8.3 Tema 3: Trabajo en Equipo

OBJETIVO: Fortalecer el conocimiento de trabajo en equipo actual en la institución, de manera que las actividades o programas sean realizadas de manera eficiente y participativa; evitando conflictos que dificultan el desempeño laboral y departamental incidiendo en el ambiente de la organización.

INTERVENCIÓN:

1. Reforzar la identificación del personal con su área o departamento, haciéndolo partícipe de cada actividad y decisión del Hospital
2. Fortalecer la intervención y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas.

3. Rotar los equipos de trabajo de forma aleatoria, con el fin de que todos los servidores públicos se conozcan y logren formar conjuntos con diferentes personas.
4. Generar actividades diferentes que requieran participación con los demás departamentos para obtener un ambiente de confianza y de trabajo colectivo.
5. Capacitar a los líderes de cada departamento mejorando el liderazgo y la unión de los equipos de trabajo.
6. Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, el departamento de talento humano, puede crear actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que se desempeña actualmente en la institución pública, será seccionado de acuerdo a cada área y departamento.

RECURSOS:

1. Instalaciones: Ninguna adicional a la estructura actual del Hospital.
2. Materiales y Equipo: Ninguno a utilizar.
3. Personal: El departamento de Talento Humano apoyará en la planificación y elaboración de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.
4. Tiempo estimado: La rotación de equipos de trabajo se debe realizar mínimo cada 2 meses, para que las relaciones interpersonales tengan

continuidad. Los eventos o actividades de compartimiento podrán tener un ciclo año a año.

5. Presupuesto: Deberá incluirse en el presupuesto anual del departamento de Talento Humano. El costo que concierne a las actividades de compartimiento general se cargará al presupuesto de recursos humanos; y dependerá del número de colaboradores. La rotación de equipos de trabajo no lleva un costo adicional.

RESPONSABLE: El líder de cada área, será el responsable de la buena relación entre sus empleados. La relación entre los departamentos será mejorada a través de un buen compartimiento entre líderes. El departamento de Talento Humano tendrá la responsabilidad de empezar y continuar todas aquellas actividades laborales y no laborales que influyen en la interacción del personal del Hospital.

4.8.4 Tema 4: Comunicación

OBJETIVO: Mantener de forma óptima los canales estratégicos de la comunicación, con el fin de que los servidores públicos estén informados de todas las actividades y tareas que la institución está ejecutando.

Al mantener instruido a los trabajadores de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, se promueve la participación y se evita que se forme una resistencia ante los cambios. De igual forma, puede lograrse un aprendizaje a través de las experiencias de otros colaboradores.

INTERVENCIÓN:

1. Los Directivos del Hospital deben establecer las políticas de información, en donde el departamento de Talento Humano será mediador entre trabajadores y la institución.

2. Actualizar continuamente la información publicada en las carteleras informativas del Hospital.
3. Proponer actividades de emisión de opinión: un buzón de sugerencias, un buzón de comentarios anónimos.
4. Fomentar la comunicación interna (periódico o boletín interno), en el que se informe de aspectos como cumpleaños, nuevos ingresos, bodas, nacimientos, etc. así como actividades que el Hospital esté planificando o realizando.
5. Educar a los líderes que deben receptar los comentarios y sugerencias que tendrán por parte de su personal, y que de igual forma, la actividad no sea únicamente escucharlos, sino discutir, acordar y poner en marcha las buenas ideas.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que labora actualmente en la institución, seccionado de acuerdo a cada unidad y departamento.

RECURSOS:

- Instalaciones: Ninguna adicional a la estructura actual de la institución.
- Materiales y Equipo: Carteleras para cada área de circulación importante dentro de las instalaciones de la empresa, tachuelas, material de desecho para publicaciones internas. Adicionalmente, uno o dos buzones de sugerencias.
- Personal: Será necesario el apoyo del departamento de Talento Humano para proporcionar la información a publicar en el boletín informativo.

- **Tiempo estimado:** La publicación del boletín será programada mensualmente. La actualización de las carteleras deberá hacerse de forma quincenal. La revisión del buzón de sugerencias deberá hacerse al menos cada quince días.
- **Presupuesto:** En este aspecto debe considerarse la inversión en los materiales y equipos detallados anteriormente, así como el costo de la publicación del boletín mensual.

RESPONSABLE: El líder de equipo tiene la responsabilidad de hacer sentir a su unidad que están siendo escuchados. El departamento de Talento Humano será responsable de la información que él provea para que sea publicada en los medios internos.

4.8.5 Tema 5: Relación con el Jefe Inmediato

OBJETIVO: Crear un ambiente de relaciones agradables entre jefe y colaborador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

INTERVENCIÓN:

1. Fortalecer la comunicación por departamento a través de una política de puertas abiertas que genere la confianza del empleado hacia su jefe inmediato.
2. Fortificar la confianza de los colaboradores al poner en práctica las nuevas ideas proporcionadas por ellos mismos.
3. Asignar la responsabilidad de pequeños proyectos en aquellas personas que muestren iniciativa.

4. Capacitar niveles jerárquicos, para apoyar de esta forma la relación jefe-colaborador, reforzando la confianza y apertura de comunicación por parte del empleado.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que labora actualmente en la institución, seccionado de acuerdo a cada unidad y departamento.

RECURSOS:

1. Instalaciones: Ésta debe contar con el área apropiada.
2. Materiales y Equipo: Ninguna adicional a las utilizadas actualmente en la institución.
3. Personal: Para esta intervención será necesario el apoyo del Jefe de Talento Humano para contratar a una persona que brinde la capacitación necesaria.
4. Tiempo estimado: Para esta intervención no se tiene un tiempo límite para su ejecución. Los resultados deberán ser evidentes en la próxima medición de clima laboral del Hospital.
5. Presupuesto: Este aspecto debe considerar la inversión requerida para la capacitación programada, y el costo dependerá de la entidad donde se contrate el servicio de la capacitación y el número de participantes que se inscriban.

RESPONSABLE: El jefe de cada área será el líder de equipo, que tiene el compromiso de hacer sentir a su unidad que está siendo escuchado poniendo en práctica las sugerencias de su personal. El departamento de Talento Humano será responsable de la capacitación necesaria para el éxito de esta intervención.

4.8.6 Tema 6: Planes de Carrera Y Desarrollo

OBJETIVO: Fortalecer el contenido de permanencia que el Hospital ofrece, a través de la formación profesional de un plan de carrera de acuerdo a los planes a largo plazo que la organización posee.

INTERVENCIÓN:

1. Delimitar objetivos precisos por puesto de trabajo, área, departamento y organización.
2. Evaluar si existe un desarrollo viable en los puestos de la organización, teniendo en cuenta los perfiles de puesto de trabajo, crecimiento personal y laboral, ascensos, traslados, entre otros.
3. Informar al empleado qué debe mejorar y capacitarse continuamente para poder alcanzar los diferentes puestos en la institución.
4. Crearse como beneficio adicional en el Hospital, un incentivo adecuado que motive al empleado a continuar sus estudios profesionales; a través de préstamos, becas, mejoras laborales en horario, o bien, la promoción interna de acuerdo al desarrollo de sus estudios.
5. Evaluar la estructura actual del desarrollo ofrecido en cada puesto de trabajo y mejorarla.

PERSONAL OBJETIVO: Todo el personal que labora actualmente en la institución, seccionado de acuerdo a cada área y departamento.

RECURSOS:

1. Instalaciones: Si después de la estructuración de los planes de carrera se observa la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo, habrá que

considerar la ubicación física de los mismos es decir salas necesarias para las reuniones de trabajo que se requerirán para la estructura de los planes de carrera, definición de objetivos, entre otros.

2. Materiales y Equipo: Ninguna adicional a las utilizadas actualmente en el Hospital.
3. Personal: Será necesario la intervención de Talento Humano como unidad de investigación para los requerimientos de la organización en cada puesto de trabajo y la estructuración de carrera dentro del Hospital.
4. Tiempo estimado: Para esta intervención no se tiene un tiempo aproximado para su ejecución. Los resultados serán evidentes en la próxima medición de clima laboral.

RESPONSABLE: El departamento de Talento Humano será responsable de la ejecución de esta intervención, bajo la aprobación de los Directivos Del Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

4.9 PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presenta el plan de acción propuesto con este proyecto:

Cuadro No. 18 Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL: Influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor				
FIN DE LA PROPUESTA Elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.			INDICADORES: Encuestas a los servidores públicos	
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA Elaborar un plan de mejoramiento del clima organizacional mediante la realización de un estudio del diagnóstico de la situación actual para optimizar el rendimiento de los servidores públicos del hospital de Santa Elena Dr. Liborio panchana Sotomayor.				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Proveer al hospital un plan de mejoramiento del clima organizacional para optimizar las relaciones entre los trabajadores y los directivos.	Encuestas a los servidores públicos	Entregar en físico el plan de mejoramiento del clima organizacional.	Jefe de Recursos Humanos y Directivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprobación del plan de mejoramiento por parte de los directivos del Hospital Dr. Liborio Panchana. ➤ Socialización del plan de mejoramiento. ➤ Entregar el plan de mejoramiento a los Directivos del Hospital

Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
<p>Crear una comisión que esté conformada por los integrantes del hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor para que se encargue de poner en práctica el plan de mejoramiento organizacional.</p>	<p>Encuestas a los servidores públicos</p>	<p>Realizar una reunión general compuesta por los jefes departamentales en donde se elegirá de forma democrática a la comisión</p>	<p>Jefe de Recursos Humanos y Directivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de conformación del Comité de Clima Organizacional ➤ Aprobación del Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional. ➤ Sensibilización de los directores y personal del hospital sobre clima organizacional. ➤ Conformación de la comisión del clima organizacional
<p>Fortalecer a través del plan las competencias que permitan mejorar el clima organizacional y el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.</p>	<p>Número de quejas por el servicio del hospital</p>	<p>Capacitar a los trabajadores de las diferentes áreas con la realización de talleres como de liderazgo y clima organizacional</p>	<p>Jefe de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un estudio del nivel de instrucción de cada trabajador del hospital. ➤ Establecer grupos de según el grado de instrucción. ➤ Plan anual de capacitaciones a través de seminarios-talleres y conferencias ➤ Asistencia a módulos de mejoramiento laboral.

Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Promover la actualización continua de este plan con el uso práctico de los resultados obtenidos mediante cuadros estadísticos.	Cuadros estadísticos	Evaluación continua del desempeño de los trabajadores en sus diferentes áreas.	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visitas periódicas a las diferentes áreas. ➤ Realizar actividades recreacionales para que se interrelación entre si ➤ Consultas a los directivos

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Erika Fernanda Gamarra Véliz

4.10 CONCLUSIONES

1. En el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor no existe un buen clima organizacional repercutiendo en el rendimiento de los trabajadores.
2. Las encuestas realizadas revelaron que en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, existe la necesidad de mejorar el ambiente laboral para optimizar el rendimiento de los servidores públicos.
3. Falta de un liderazgo participativo ha impedido el cumplimiento de los objetivos de la institución.
4. Existe una buena predisposición y parte de todo el en conglomerado del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor para que se aplique el plan de mejoramiento del clima organizacional.

4.11 RECOMENDACIONES

s

1. Al existir un clima organizacional en la institución se optimizará los servicios al usuario.
2. A través del plan de mejoramiento del clima organizacional se optimizará la prestación de servicios en las diferentes áreas que tiene el hospital.
3. Debe existir un liderazgo participativo para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución.
4. Aplicando el plan de mejoramiento del clima organizacional existirá una buena predisposición en el desempeño del personal que labora en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.

Cuadro No. 19 Cronograma de Actividades

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	2013										RESPONSABLE	
		18 Nov	25 Nov	26 Nov	27-29 Nov	2-4 Dic	5-6 Dic	6-13 Dic	14 Dic	15-18 Dic	19-20 Dic		
Planificar en el hospital el estudio del clima organizacional	Solicitud de conformación del Comité de Clima Organizacional	X											Jefe de Talento Humano
	Aprobación del Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional.		X										Comité del Clima Organizacional
	Sensibilización de los directores y personal del hospital sobre clima organizacional.			X									
	Difusión y socialización del documento técnico: "Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional"				X								
Ejecutar el estudio del clima organizacional en el hospital	Conformación de la comisión del clima organizacional para la aplicación de la encuesta					X							
	Determinación de la muestra de estudio aplicando criterios de inclusión y exclusión según la normatividad vigente						X						
	Aplicación de la metodología para el estudio del clima organizacional en el hospital							X					
	Control de calidad de las encuestas del estudio, ingreso, procesamiento y análisis de datos del estudio								X				
Conocer los resultados del	Realizar el informe de los resultados del estudio del clima organizacional									X			

estudio del clima organizacional	Dar a conocer los resultados a la Directivos, jefes y demás trabajadores										X	
Implementar en el hospital buenas prácticas para la mejora del clima organizacional	Realizar el plan de intervención de acuerdo a los resultados del clima realizado en el hospital										X	
Incentivar el uso práctico de los resultados, a través de la elaboración de proyectos, planes y/o acciones de mejora del clima organizacional, basados en los mismos	Monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento con las acciones para la mejora del clima organizacional										X	
Promover la actualización continua de este plan con el uso práctico de los resultados obtenidos mediante cuadros estadísticos.	Visitas periódicas a las diferentes áreas										X	
	Realizar actividades recreacionales para que se interrelación entre si										X	
	Consultas a los directivos										X	

Fuente: Investigación Directiva
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aburto, H., Pineda, I., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en ambiente laboral. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

Araujo, M., & Leal, M. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS. venezuela: universidad Rafael Beloso.

Araujo, R. (2009). el ambiente laboral en la gestion empresarial:su consideracion en el balanced score card. editorial de la universidad de granada.

Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en ambiente laboral. colombia: International Journal of Psychological Research, 2009. Vo. 2. No. 2.

Chiang, M., Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el rendimiento laboral: Caso empresa de retail. chile: Theoria, vol. 19, núm. 2,.

Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2008). ambiente laboral y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

CÓRCEGA, A., & SUBERO, L. (2009). “ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ambiente laboral DEL LICEO BOLIVARIANO “CREACIÓN CANTARRANA”, CUMANÁ-ESTADO SUCRE. Cumana: UNIVERSIDAD DE ORIENTE.

Costa Marmarina. Factores ambientales que influyen en el bajo rendimiento laboral del personal de enfermería del área clínico quirúrgica del hospital general hosnag de la ciudad de Guayaquil enero - julio 2012.

García, M. (2009). ambiente laboral y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Colombia: Cuadernos de Administración, núm. 42,.

Montoya, C. (2006). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. Bogotá Colombia: Sede Chapinero.

Moreira, J., & Alvarez, M. (2002). ambiente laboral y estrés en una unidad de alto riesgo. CABUEÑES. GIJÓN.

Mujica, M., & Perez, I. (2007). GESTIÓN DEL AMBIENTE LABORAL : UNA ACCIÓN DESEABLE EN LA. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

Noriega, V., & Pria, M. (2011). INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS GRUPOS. Revista Cubana Salud Pública.

Queipo, B., & Useche, M. (2002). Redimiento los empleados en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

R. Ruiz, J., Silva, N., & Vanga, M. (2008). Etica Empresarial y rendimiento laboral en organizaciones de alta tecnologia. Revista venezolana de Gerencia.

Salamo P. Ambiente Laboral y centros de Salud. Diplomado en Promoción de la Salud. Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos. Santiago. (Chile): Universidad de Chile; 2002.

Salas, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del rendimiento laboral de los médicos en Cuba. Revista Cubana de Educación Medica Superior.

Salva, A., Alvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., & Bonet, M. (2010). Inventario del ambiente laboral como una. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología.

Segredo, A. (2013). Ambiente laboral en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública.

Todaro, R., Godoy, L., & Lais, A. (2001). Rendimiento laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*.

Uria, D. (2011). EL AMBIENTE LABORAL Y SU INCIDENCIA EN. ambato.

ARAUJO Y GUERRA [versión electrónica] (2007) el rendimiento laboral
”(http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm).
www.gestiopolis.com/.../alcance-del-rendimiento-y-desempeño-labor...

GLOSARIO

Actividad.- Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas mediante el uso eficiente de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado, y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

<http://www.definicion.org/actividad>

Calidad.- El desarrollo de un sistema de calidad normalmente se entiende como una inversión que incrementa el coste de los productos, pero que se debe de acometer para obtener la certificación en calidad por exigencia de los clientes, y no se aprecian los potenciales beneficios de este proceso.

Prado y Fernández (1999)

Clima Organizacional.- Es el ambiente propio de la organización, originado y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Méndez Álvarez, (2006)

Comunicación.- Es un proceso dinámico y de influencia recíproca, donde el destinatario también tiene la oportunidad de modificar el punto de vista del emisor”.

(Martínez 2003; p: 3)

Cultura.- Consideró la cultura como fenómeno distintivo de los seres humanos cuya característica principal era la universalidad.

J.J. Rousseau (2010)

Desempeño laboral.- Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta elementos como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/

Diagnóstico.- Proceso que se realiza en un objeto determinado, generalmente para solucionar un PROBLEMA. En el proceso de diagnóstico el problema experimenta cambios cuantitativos y cualitativos, los que tienden a la solución del problema.

<http://www.definicion.org/diagnostico>

Eficacia.- Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción sin importar los recursos

<http://definicion.de/eficacia/#ixzz2gpNv47NT>

Eficiencia.- Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Iván Thompson, 2008

Estrategia.- Considera que la información es la base fundamental para formularla por eso la define como un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones directas en circunstancias de incertidumbre, puesto que las estrategias deben basarse más en criterios y análisis objetivos que en las experiencias.

Peter Drucker (2010)

Liderazgo.- Es el proceso de autoridad en las personas para lograr las metas deseadas. Para ser un buen líder se requiere carisma, Inteligencia, poder de convencimiento, sensibilidad, integridad, arrojo, imparcialidad, ser innovador, simpatía, cerebro y sobre todo mucho corazón para poder dirigir a un grupo de personas y lo sigan por su propia voluntad, motivándolos, estimulándolos y así alcanzar las metas deseadas, y que cada quien se sienta satisfecho y tenga la sensación de ganancia y no de pérdida.

<http://www.definicion.org/liderazgo>

Motivación.-define la motivación como "los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta".

(Robbins, 2004 p: 155).

Organización.- Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Agustín Reyes Ponce (2013)

Participación.- En su uso más general, la palabra participación, refiere a la acción y efecto de participar, es decir, podrá implicar la toma o recepción de parte de algo, compartir algo, dar noticia a alguien de algo.

<http://www.definicionabc.com/politica/participacion.php>

Políticas.- La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

Douglas Castillo (2006)

Procedimiento.- Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

<http://definicion.de/procedimiento/#ixzz2ZQeLpfKN>

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

<http://arpcalidad.com/definicin-de-proceso/>

Reciprocidad.- es la correspondencia mutua de una persona o cosa con otra. Algo recíproco es aquello que se hace como devolución, compensación o restitución. Por ejemplo: “En reciprocidad a su colaboración, vamos a entregarle un regalo sorpresa”.

<http://definicion.de/reciprocidad/#ixzz2gpeTUYgv>

Recurso.- “Un sistema complejo es un representación de un recorte de esa realidad, conceptualizado como una totalidad organizada (de ahí la denominación de sistema), en la cual los elementos no son “separables” y, por tanto, no pueden ser estudiados aisladamente.”

García (2006)

Responsabilidad.- contempla un abanico amplio de definiciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita.

<http://definicion.de/responsabilidad/#ixzz2i99Iyuta>

Servicio.- actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades

Stanton, Etzel y Walker 2004

Toma de decisiones.- “la toma de decisiones organizacionales formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas”

(Daft, 2005p. 446).

Recurso.-“Un sistema complejo es un representación de un recorte de esa realidad, conceptualizado como una totalidad organizada (de ahí la denominación de sistema), en la cual los elementos no son “separables” y, por tanto, no pueden ser estudiados aisladamente.”

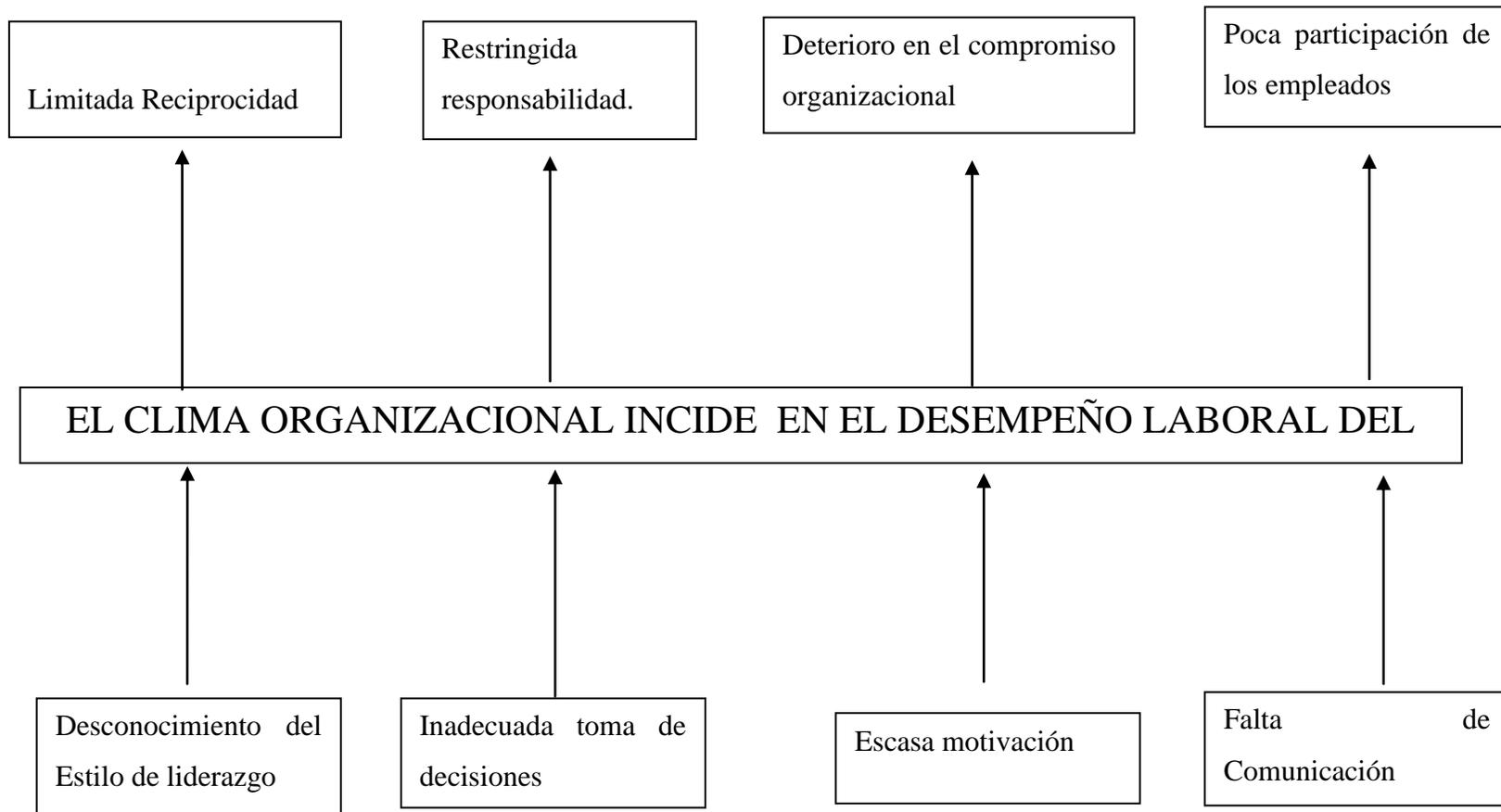
García (2006)

PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
GASTOS DE PROYECTO DE TESIS			
Transporte		\$ 100	\$ 100
Útiles de Oficina		\$ 55	\$ 55
Resma de hojas A4	10	\$ 8	\$ 80
Tintas de Impresión negro	7	\$ 25	\$ 175
Tintas de Impresión color	5	\$ 35	\$ 175
Internet		\$ 250	\$ 250
Fotocopias		\$ 90	\$ 90
Pen drive de 2 Gigas	4	\$ 25	\$ 25
Anillados	4	\$ 8	\$ 32
Imprevisto		\$ 120	\$ 120
TOTAL			\$ 1102
GASTOS DEL PLAN			
CONTRATACIÓN DE PERSONAL	3	600	1800
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
REFRIGERIOS		300	300
TRANSPORTE		200	200
IMPRESIONES		150	150
COPIAS		200	200
EQUIPO DE OFICINA LAPTO		500	500
ALQUILER DE ENFOCUS		50	50
IMPREVISTOS		450	450
GASTOS VARIOS		150	150
HONORARIOS PROFESIONALES		1500	1500
SUMATORIA TOTAL			5602

Fuente: Hospital de Santa Elena
 Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Anexo No. 1 Árbol de Problemas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Anexo No. 2 Matriz de Consistencia

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA			
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS			
MATRIZ # 1			
MATRIZ DE CONSISTENCIA PROBLEMA TEMA OBJETIVO HIPÓTESIS			
NOMBRE DEL EGRESADO:	Erika Gamarra Veliz		
TÍTULO DEL TRABAJO DE GRAUACIÓN:	Diagnostico del clima organizaional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa elena Dr. Liborio Panchana		
PROBLEMA	TEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<u>Problema general</u>	<u>TEMA</u>	<u>Objetivo general</u>	<u>Hipótesis general</u>
¿Cómo influye el Ambiente Laboral en el redimiento de los servidores públicos del Hospital de santa Elena Dr. Liborio Panchana año 2013?	“Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimieto de los Servidores Públicos mediante un estudio del Diagnostico del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2013”.Plan de mejoramiento del Clima Organizacional.	Evaluar la influencia del ambiente laboral en el redimiento de los servidores públicos, mediante un estudio del diagnóstico de la situacion actual para la elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2013.	La influencia del ambiente laboral mejorará el rendimiento de los servidores públicos del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Anexo No. 3 Matriz de Cuestionamientos

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
MATRIZ # 2	
MATRIZ DE CUESTINAMIENTOS PARA LAS VARIABLES	
NOMBRE DEL EGRESADO:	Erika Gamarra Veliz
TÍTULO DEL TRABAJO DE GRAUACIÓN:	Diagnostico del clima organizaional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa elena Dr. Liborio Panchana
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
<p>¿Qué es ambiente Laboral?</p> <p>¿En qué consiste el ambiente Laboral?</p> <p>¿Cómo se mide el ambiente Laboral?</p>	<p>¿Qué es el Rendimiento de los Servidores Publicos?</p> <p>¿En qué consiste Rendimiento de los Servidores Publicos?</p> <p>¿Cómo se evalua el Rendimiento de los Servidores Publicos?</p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

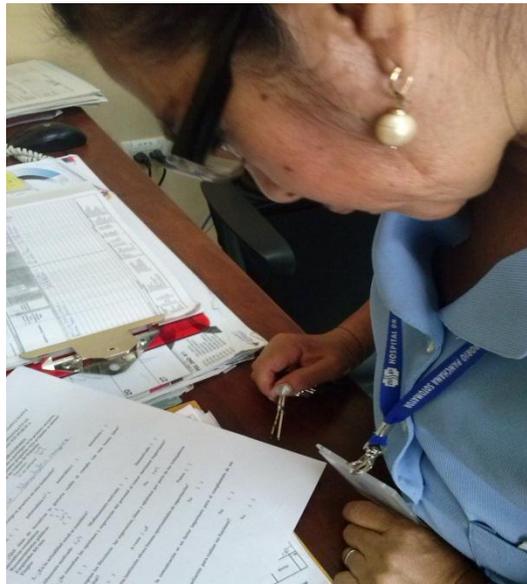
Anexo No. 4 Matriz de Consistencia

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
MATRIZ # 3	
MATRIZ DE CONSISTENCIA SUB PROBLEMAS- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
NOMBRE DEL EGRESADO:	
TÍTULO DEL TRABAJO DE GRAUACIÓN:	
SUB PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cómo influye el tipo de liderazgo en el Ambiente Laboral?	Analizar la influencia del liderazgo en el ambiente laboral, mediante la aplicación de encuesta a los trabajadores del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
¿Cómo incide la capacitación del personal en Ambiente Laboral?	Determinar el nivel de incidencia de la capacitación en el ambiente laboral, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos.
¿Cómo influye la motivación en el Rendimiento de los Servidores Públicos?	Determinar el grado de influencia de la motivación en el rendimiento laboral, a través de encuestas aplicadas a los trabajadores del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.
¿Cómo incide la comunicación en el Rendimiento de los Servidores Públicos?	Determinar la incidencia de la comunicación en el rendimiento laboral, considerando la opinión de los trabajadores a través de las encuestas del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

Fuente: Investigación Directa

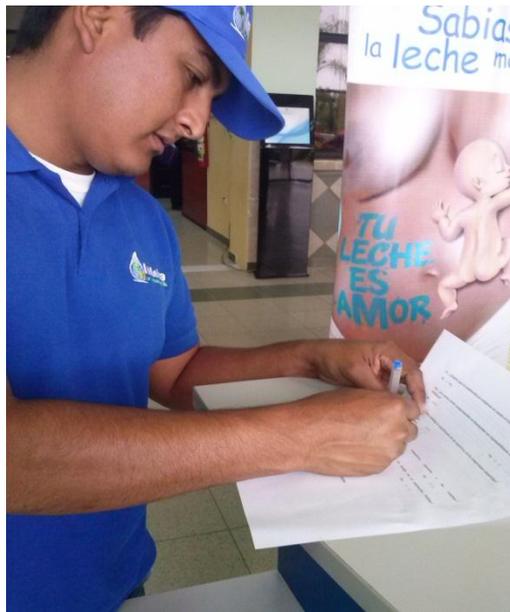
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Anexo No. 5 Fotos de Encuestas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz

Anexo No. 6 Fotos de Encuestas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Erika Gamarra Véliz



Anexo No. 7 Encuestas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

De ante mano agradezco su colaboración y le invito a participar en la presente encuesta, marcando con una X a su respuesta de las siguientes preguntas cuyo propósito es obtener información adecuada para el desarrollo de un trabajo de titulación.

Sexo: Masculino () Femenino ()
Edad: 18 - 30 () 31 en adelante ()

Cargo que desempeña: _____

1.- ¿Existe algún tipo de liderazgo en esta institución?

Si () No ()

2.- Estaría de acuerdo con la implementación del Liderazgo Participativo?

Si () No ()

3.- ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

Incentivos económicos ()
Reconocimientos públicos ()
Empleados del mes ()
Elogios ()

4.- ¿Se siente usted motivado para Desempeñar sus funciones?

Si () No ()

5.- ¿Se consultan las opiniones y sugerencias del personal al tomar decisiones importantes?

Si () No ()

6.- ¿Aceptan los Directores las sugerencias, ideas y opiniones por parte de los trabajadores del hospital?

Siempre () **A veces** () **Nunca**
()

7- ¿Ofrece esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación?

Si () **No** ()

8.- ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros?

Excelente ()
Muy Buena ()
Buena ()
Regular ()
Mala ()

9.- ¿Siente que la institución es reciproca en cuanto al trabajo que usted realiza?

Si () **No** ()

10.- ¿Tiene usted Sentido de Pertenencia en la Institución la que Labora

Si () **No** ()

11.- ¿Se siente usted comprometido en desempeñar sus responsabilidades en esta institución Pública?

Si () **No** ()

12.- ¿Cómo cataloga el cumplimiento de sus superiores, de los compromisos adquiridos?

Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Malo ()

12.- ¿Observa en sus compañeros oposición a los cambios?

Si ()

No ()

13.- ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la institución Pública?

Si ()

No ()

15.- ¿Estaría usted de acuerdo en que se elabore un programa de mejoramiento del clima organizacional?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU VALIOSO TIEMPO