



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

TEMA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
CLÍNICA CRISTO REDENTOR DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

JOSELYN ELIANA FRANCO PANCHANA

LA LIBERTAD- ECUADOR

2019



TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTORA:

Franco Panchana Joselyn Eliana

TUTOR:

Lcdo. Pico Gutiérrez Eduardo, MSc.

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el clima organizacional mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten al desempeño efectivo del talento humano en la Clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena. El aporte de diversas teorías ha sido de gran importancia debido a que se han considerado criterios y definiciones referentes al tema de investigación para una mejor comprensión, de la misma manera se fundamentó la base legal con las normativas enfocadas al tema de estudio. Este trabajo se desarrolló con un tipo de investigación de carácter descriptivo correlacional, cuyas variables proyectan el cumplimiento de la hipótesis, se realizó el análisis de las apreciaciones de directivos, colaboradores y usuarios acerca del medio en el que trabajan, los criterios fueron necesarios para determinar la respectiva relación de las variables, en la recolección de datos se utilizó una guía de entrevistas y un cuestionario de encuestas en donde se obtuvieron resultados adecuados focalizado hacia el desempeño eficiente.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño, Talento Humano.



TEMA:

CLIMATE ORGANIZATIONALLY AND WORK PERFORMANCE IN THE CRISTO REDENTOR CLINIC OF SANTA ELENA CITY, SANTA ELENA PROVINCE, 2017 YEAR.

AUTHOR:

Franco Panchana Joselyn Eliana

TUTOR:

Lcdo. Pico Gutiérrez Eduardo, MSc.

ABSTRACT

The main objective of the research work was analyzed the organizational climate through the application of methodological tools that guide the effective performance of human talent in the Cristo Redentor clinic of Santa Elena city. The contribution of various theories has been of importance because they have been considered criteria and definitions relating to the subject of research for better understanding, in the same way the same legal basis is based on the regulations focused on the subject of study. This work was developed with a research typology describe correlational character, whose variables Project the fulfillment of the hypothesis, the analysis of the assessments of managers, collaborators and user was made about the environment in which they work, the criteria were necessary to determine the perspective relationship of the variables, in the collection of data, a guide of interviews and a survey questionnaire were used, in which adequate results were obtained, focused on efficient performance.

Keywords: Organizational climate, Performance, Human talent.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por la señorita Joselyn Eliana Franco Panchana, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

ATENTAMENTE



Lcd. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación de **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**, elaborado por **Franco Panchana Joselyn Eliana**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



FRANCO PANCHANA JOSELYN ELIANA
C.C. 2400160624

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo investigativo es el resultado del esfuerzo que se puso en cada proceso de obtención de información con la finalidad de adquirir resultados que ayudaran a entender y comprender el tema a analizar en el cual varias personas aportaron con opiniones, criterios, por lo cual les estoy muy agradecida por compartir información valiosa que me ayudaron en mi carrera académica.

A las y los docentes quienes me brindaron el apoyo mediante sus conocimientos y experiencia para la realización del trabajo, por la paciencia ofrecida día a día con sus estudiantes y asegurarse de revisar hasta el detalle mínimo lo cual implica esfuerzo y dedicación con la finalidad de presentar un buen trabajo.

A los directivos de la clínica Cristo Redentor por darme la apertura a realizar mí trabajo investigativo en su institución.

Joselyn.

DEDICATORIA

A DIOS, por permitirme cumplir con mis objetivos, aquellos anhelados desde mi niñez, en convertirme en una profesional de calidad para luego aportar con mis conocimientos en el desarrollo de mi linda Provincia Santa Elena, por brindarme salud y guiarme en el camino del bien, por darme las fuerzas necesarias que me permiten levantarme de las caídas que da la vida y enfrentar las dificultades que surgen en mi medio.

A mis padres Walter Franco Segarra y Rosario Panchana Chichane, por permanecer a mi lado siempre que los necesito, contar con el apoyo mutuo y escuchar sus consejos para formarme de manera correcta, son un pilar fundamental en el recorrido de la vida, me han inculcado principios y valores para tomar las mejores decisiones.


A mis hermanos; Wellington, Fernando, Amarilis, Arelis y Diana, a quienes quiero con mi vida, espero ser un ejemplo a seguir para ellos.

A mi familia en general por la motivación que me brindan, por el apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis amigas Adriana y Cindy por la confianza que han puesto en mí, alentándome a alcanzar mis metas, aportando con sus ideas para mi progreso, para mi beneficio y a los compañeros que me brindaron su amistad al transcurso de mi carrera universitaria.

Joselyn.

TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANO DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS




PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DIRECTOR DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Lic. Eduardo Pico Gutiérrez MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. José Valencia Medranda, MBA.
PROFESOR DE ÁREA



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	10
MARCO TEÓRICO	10
1. Revisión de la Literatura	10
1.2.1. Desarrollo de las teorías y concepto	19
1.2.2. Clima Organizacional	19
1.2.2.1. Tipos de clima organizacional	20
1.2.2.2. Factores que determinan el clima organizacional	22
1.2.2.3. Categorías del clima Organizacional	24
1.2.3. Desempeño Laboral	27
1.2.3.1. Aspectos para medir el desempeño	29
1.2.3.2. Retos para medir eficazmente el desempeño	31
1.2.3.3. Evaluación del Desempeño	33
1.2.2.3.1. Objetivos de la evaluación del desempeño	35
1.2.2.3.2. Características a considerar al momento de realizar la Evaluación del Desempeño	36
1.2.2.3.3. Beneficios de la evaluación del desempeño	37
1.3. Fundamentos, Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales	39
1.3.1. Fundamento Social	39
1.3.2. Fundamento Psicológico	40
1.3.3. Fundamento Filosófico	41
1.3.4. Fundamento Legal	42
(Constitución de la República del Ecuador, 2008).....	42
(Plan Nacional de desarrollo, toda una vida, 2017-2021).....	44
(Código de trabajo, 2005).	45
CAPÍTULO II	46
MATERIALES Y MÉTODOS	46
2.1. Tipos de investigación	46
2.2 Métodos de la investigación	48

2.3. Diseño de muestreo	50
2.4. Diseño de recolección de datos	53
CAPÍTULO III.....	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
3.1. Análisis de resultados de las entrevistas	55
3.2. Resultados de las encuestas	61
3.2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los a los empleados.....	61
3.2.2. Resultados de las encuestas efectuadas a los usuarios de la clínica Cristo Redentor.....	73
3.3. Limitaciones.....	85
3.4. Resultados.....	86
3.4.1. Comprobación de hipótesis	89
3.4.2. Propuesta	92
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	107
Bibliografía.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
TABLA 1: POBLACIÓN.....	50
TABLA 2: FÓRMULA PARA DETERMINAR TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	51
TABLA 3: MUESTRA.....	52
TABLA 4: POBLACIÓN A ENTREVISTAR Y ENCUESTAR.....	52
TABLA 5: CONDICIONES DE TRABAJO.....	61
TABLA 6: TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	62
TABLA 7: COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES.....	63
TABLA 8: FACTORES QUE DETERMINAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	64
TABLA 9: CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	65
TABLA 10: NIVEL DE MOTIVACIÓN.....	66
TABLA 11: TOMA DE DECISIONES.....	67
TABLA 12: TIPO DE INCENTIVO.....	68
TABLA 13: OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN.....	69
TABLA 14: MEDICIONES DEL DESEMPEÑO.....	70
TABLA 15: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	71
TABLA 16: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS.....	72
TABLA 17: ENERGÍA EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR.....	73
TABLA 18: ACTITUD DEL EMPLEADO.....	74
TABLA 19: GRADO DE SATISFACCIÓN.....	75
TABLA 20: COMUNICACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	76
TABLA 21: COOPERACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	77
TABLA 22: RELACIÓN ENTRE FUNCIONARIOS.....	78
TABLA 23: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES.....	79
TABLA 24: TRABAJO EN EQUIPO.....	80
TABLA 25: ESTRUCTURA FÍSICA.....	81
TABLA 26: HERRAMIENTAS DE DISTINTAS ÁREAS.....	82
TABLA 27: NECESIDADES DE LOS USUARIOS.....	83
TABLA 28: CAPACITACIÓN SOBRE SALUD.....	84
TABLA 29: RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS.....	89
TABLA 30: TABLA DE CONTINGENCIA.....	90
TABLA 31: PRUEBAS DE CHI- CUADRADO.....	91

TABLA 32: PLAN DE ACCIÓN	96
TABLA 33: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	98
TABLA 34: PROYECTO DE RELACIONES LABORALES	100
TABLA 35:PROYECTO DE LIDERAZGO	102
TABLA 36: PROGRAMA DE COMPENSACIONES	103
TABLA 37: PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	104
TABLA 38: PRESUPUESTO DEL PLAN DE MEJORAS.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
GRÁFICO 1: CONDICIONES DE TRABAJO.....	61
GRÁFICO 2: TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	62
GRÁFICO 3: COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES	63
GRÁFICO 4: FACTORES QUE DETERMINAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	64
GRÁFICO 5: CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	65
GRÁFICO 6: NIVEL DE MOTIVACIÓN	66
GRÁFICO 7: TOMA DE DECISIONES	67
GRÁFICO 8: TIPO DE INCENTIVO	68
GRÁFICO 9: OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN	69
GRÁFICO 10: MEDICIONES DEL DESEMPEÑO	70
GRÁFICO 11: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	71
GRÁFICO 12: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS.....	72
GRÁFICO 13: ENERGÍA EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR	73
GRÁFICO 14: ACTITUD DEL EMPLEADO	74
GRÁFICO 15: GRADO DE SATISFACCIÓN	75
GRÁFICO 16: COMUNICACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	76
GRÁFICO 17: COOPERACIÓN DE LOS EMPLEADOS.....	77
GRÁFICO 18: RELACIÓN ENTRE FUNCIONARIOS	78
GRÁFICO 19: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	79
GRÁFICO 20: TRABAJO EN EQUIPO	80
GRÁFICO 21: ESTRUCTURA FÍSICA.....	81
GRÁFICO 22: HERRAMIENTAS DE DISTINTAS ÁREAS	82
GRÁFICO 23: NECESIDADES DE LOS USUARIOS	83
GRÁFICO 24: CAPACITACIÓN SOBRE SALUD	84

ÍNDICE DE ANEXOS

	Págs.
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA- VARIABLE INDEPENDIENTE.....	113
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA- VARIABLE DEPENDIENTE	114
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN- VARIABLE INDEPENDIENTE...115	115
ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN- VARIABLE DEPENDIENTE	116
ANEXO 5: FORMATO DE ENTREVISTA	117
ANEXO 6: CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES	119
ANEXO 7: CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS USUARIOS	122
ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	123

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y el desempeño laboral son variables importantes que se relacionan con el bienestar de las personas en su lugar de trabajo, la calidad de vida que llevan dentro de la institución las cuales afectan de manera positiva y negativa, esto se ve reflejado en los resultados que obtiene cada uno. El análisis del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para poder comprender las relaciones laborales que se dan dentro de la organización y entender las acciones del talento humano.

A nivel mundial el clima organizacional es considerado como un tema de gran relevancia respecto a los procesos de evolución de las empresas que van en busca de soluciones para todos aquellos problemas inmersos en el desarrollo de las mismas, debido a todos los cambios que se surgen en el entorno, deben de estar preparadas para afrontar las anomalías y mantener un alto nivel competitivo.

En el Ecuador las organizaciones privadas son consideradas como las mejores en ofrecer servicios, sin embargo, existen entidades en donde no se lleva un proceso administrativo adecuado y tampoco se preocupan por cubrir las necesidades de los trabajadores, esto implica la existencia de falencias dentro de ella. Los directivos de las instituciones deben considerar los requerimientos de su personal, dado a que son ellos quienes conforman el elemento fundamental de la organización y deben brindarle la mayor importancia para lograr satisfacer sus necesidades tomando en cuenta que el beneficio será para el desarrollo organizacional.

En la provincia de Santa Elena el creciente nivel competitivo basado en ofrecer servicios de calidad es de gran importancia y es por ello que las organizaciones deben acoplarse a los cambios que se dan al transcurrir el tiempo y mantener revisiones constantes en los procesos administrativos, que están conformados por la planeación, organización, dirección y control lo que implica llevar una revisión adecuada para el mejoramiento del desarrollo institucional logrando marcar la diferencia entre la competencia debido a la modificación de acciones o cambios en sus procesos.

Este tema hay que analizarlo de manera detallada por corresponder a los principales elementos que existen dentro de todo tipo de organización y que se refleja en el progreso de la misma, para luego enfocarse en aplicar estrategias que permitan mejorar el ambiente interno y externo considerando que se debe prestar la debida atención al bienestar del talento humano que en definitiva son el eje principal de la empresa.

Por esta razón se ha decidido realizar un análisis del clima organizacional y el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, la misma que es una entidad del sector privado, dedicada a prestar servicios hospitalarios, para ello se efectúa la recolección de información mediante herramientas como guía de entrevista y cuestionario de encuestas que facilita conocer la situación actual por la que está pasando la empresa para luego implementar un plan de mejoras a beneficio del trabajador y de los directivos logrando que cada uno se sienta a gusto con la ejecución de sus actividades y con el ambiente que existe en la organización.

Planteamiento del Problema

Actualmente vivimos en un mundo globalizado donde las organizaciones han ocupado un alto nivel de importancia considerando que existen problemas en las diferentes áreas que la conforman, como por ejemplo el clima laboral, el mismo que es un conjunto de opiniones que los individuos tienen acerca de su lugar de trabajo, este elemento influye para que las personas se sientan a gusto, en un ambiente agradable de acuerdo a sus expectativas o a lo contrario puede provocar insatisfacción y el nivel de desarrollo de la organización puede verse afectada.

En América Latina los negocios y las empresas han ido mejorando, lo cual se refleja en la cantidad de personas que viajan cada año a los países involucrados para buscar mejores oportunidades de empleo, según análisis realizados por ACSENDO, que es un software de evaluación de desempeño que se adapta a las necesidades de la organización, considera que los factores que prevalecen para el nivel organizacional es el profesionalismo, el orgullo y la motivación, cabe recalcar que existen tres países con mejor bienestar ocupacional como lo son: Ecuador con un 78.79%, Honduras con un 79.38% y Republica Dominicana con el 81.35% (Dueñas, 2016).

En Santa Elena las instituciones de salud son organizaciones que tienen la necesidad de alcanzar sus objetivos los cuales se enfocan en ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, esto se logra gracias al trabajo en equipo y conseguir que el trabajador se sienta a gusto de la actividad que realiza, con el fin de motivar al talento humano a trabajar en conjunto para cumplir con los objetivos de manera eficiente, con responsabilidad y compromiso.

La clínica Cristo Redentor es una entidad privada dedicada a brindar servicios hospitalarios, ubicada en la cabecera cantonal en la calle 18 de agosto y avenida Abdón Calderón, es una sucursal que pertenece al arquidiócesis de Guayaquil, lo que conlleva a que los directivos se encuentren en esta matriz por ser más necesario, suelen realizar visitas a la clínica cuando se efectúan reuniones, programas o en caso que se presenten dificultades, confía en la administración encargada y en el talento humano que posee la empresa.

La motivación es uno de los inconvenientes existentes, los directivos consideran que una manera de motivar al empleado es brindarle la oportunidad de ejercer de manera oportuna y realizar sus actividades laborales como ellos lo crean conveniente, se enfocan en la confianza que se le brinda a cada uno, pero sus funciones son limitadas y no les proporcionan incentivos para hacerlos sentir gratificantes. Cabe mencionar que la motivación es uno de los elementos primordiales para el buen desempeño de un empleado, de no ser tomado en cuenta el trabajador pensará que sus superiores lo consideran como un instrumento de trabajo para su propio beneficio.

Dentro de las instituciones dedicadas a prestar servicios hospitalarios se encuentra uno de los problemas más frecuentes como lo es la deficiente comunicación entre directivos y funcionarios o entre funcionarios y usuarios. Las entidades necesitan una buena comunicación para obtener mejores resultados, el mantener relaciones amenas con los compañeros y oportunidades de expresión con la finalidad de trabajar en un ambiente armonioso de comprensión.

Formulación Del Problema

¿De qué manera el clima organizacional incide con efectividad en el desempeño laboral del talento humano de la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el argumento consistente del clima organizacional en función de diferentes criterios que promueve el desempeño laboral eficiente en la clínica Cristo Redentor?
- ¿Qué herramientas metodológicas se utilizarán para analizar el clima organizacional y el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor en el cantón Santa Elena?
- ¿De qué manera los resultados de la investigación servirán de aporte para la implementación del plan de mejoras que fortalezca el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor?
- ¿Qué actividades sustentan el plan de mejoras como propuesta para impulsar un clima organizacional adecuado en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena?

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el clima organizacional mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten el desempeño efectivo del talento humano en la Clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, provincia Santa Elena.

Objetivos Específicos

- Fundamentar las bases teóricas del clima organizacional y el desempeño laboral mediante el análisis de criterios de diferentes autores que faciliten la comprensión del tema.
- Diseñar las herramientas metodológicas mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos que permitan la obtención de información oportuna de la clínica Cristo Redentor.
- Identificar la situación actual de la empresa mediante los resultados obtenidos de la recolección de información para la elaboración de la propuesta que beneficie a la clínica Cristo Redentor.
- Diseñar un plan de mejoras en función de los resultados que garantice la efectividad del desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

JUSTIFICACIÓN

La **Justificación Teórica** sustenta que el presente trabajo investigativo contribuye a proporcionar a los directivos y funcionarios de la clínica Cristo Redentor y a sus colaboradores un marco de referencia a futuros estudios en esta área. Se sustenta bajo diferentes criterios de autores que brindan sus conocimientos acerca del clima organizacional y desempeño laboral.

Se enfoca en analizar los factores que inciden en el ambiente laboral donde se desarrollan los servidores dedicados a ofrecer servicios de salud de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena para comprender las relaciones humanas y el rendimiento de las personas.

La **Justificación Metodológica** considera la investigación de tipo descriptiva correlacional con hipótesis, debido a que consiste en identificar y describir los aspectos, características, estado de ánimo de los empleados, el tipo de clima que existe en la organización, la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor, entre otros.

Por lo tanto, se procedió a ir al lugar de estudio para el respectivo diagnóstico y constatar la situación actual de la organización, además se utilizó el enfoque cualitativo-cuantitativo en base a la información que se desea conocer considerando las herramientas de recolección de datos como: encuestas dirigidas a los colaboradores y usuarios, entrevistas dirigidas a los directivos lo que permite detectar las problemáticas existentes para brindar posibles soluciones.

La **Justificación Práctica** es importante porque permite indagar acerca de los factores que influyen en el clima organizacional, depende de estos se determina el rendimiento laboral y la satisfacción de los integrantes de la clínica, también se puede conocer el estado de ánimo de los colaboradores, el nivel de motivación y el desarrollo organizacional.

Este trabajo será de gran beneficio para todo el personal de la clínica y es el área administrativa quien se debe encargar de analizar y considerar las respectivas recomendaciones para mejorar el desarrollo de los empleados y asegurar el éxito de la organización, marcando la diferencia ante la competencia y su entorno.

A través del análisis de las variables y dimensiones nos permite presentar una propuesta de un plan de mejoras para un adecuado clima organizacional que influya en el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Hipótesis

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

Variable independiente

Clima Organizacional

Variable Dependiente

Desempeño Laboral

El presente trabajo en su introducción describe: la problemática, los objetivos, la justificación, la hipótesis de la investigación y las variables consideradas en el estudio, consta de 3 capítulos los cuales se detalla a continuación:

En el **capítulo I**, contiene la revisión de la literatura referente a la temática estudiada y al desarrollo de teorías y conceptos que sustentan el trabajo de investigación, describen los componentes de las variables independiente y dependiente e incluye los aspectos Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales de acuerdo a la naturaleza de la organización.

En el **capítulo II**, se describe los materiales y metodologías utilizadas para el análisis del clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de salud de la Clínica Cristo Redentor, en donde también se detalla el diseño de investigación, tipo de investigación, enfoque de investigación, diseño de muestreo y las herramientas e instrumentos de recolección de datos.

En el **capítulo III**, está constituido por los resultados y discusión del trabajo investigativo el cual comprende: la interpretación de los datos obtenidos mediante la realización de entrevista dirigida a directivos y encuestas a usuarios y colaboradores que corresponden al personal involucrado, también se menciona las limitaciones que surgieron en el transcurso de la investigación, la discusión de los resultados, tiene como valor agregado la propuesta que consta de un plan de mejoras que permita fortalecer el clima organizacional para mejorar el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor, finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones que se consideran oportunas para el estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Revisión de la Literatura

Existen trabajos referentes que influyen en el ambiente interno de las organizaciones, entre los más relevantes encontramos, el artículo científico titulado “Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social” elaborado por (Vera, 2013) tiene por objetivo evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, desde la perspectiva del enfermero/a asistencial, el estudio se realizó en la Universidad Nacional de Asunción en el año 2013.

Utilizó como diseño de investigación el cuantitativo por los resultados numéricos que se interpretan, es de tipo descriptivo por que se detallan los factores que determinan el clima organizacional, aplicó el método inductivo por lo que se realizaron encuestas para conocer la situación de los hospitales, con una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales del interior de 8 hospitales. Como instrumento de recolección de datos empleó un cuestionario con opción de selección múltiple.

Los resultados respecto a la satisfacción con las condiciones de trabajo y la especialidad donde laboran, el 47% respondió que les gusta mucho y el 46% que le gustaba la especialidad. En la mayoría de los hospitales no existía integración entre el equipo de trabajo.

De acuerdo a las capacitaciones como herramienta para mejorar la calidad de trabajo y oportunidad de desarrollo profesional, el 64% de los encuestados afirmaron que la institución escasas veces brindaba capacitación y 22% que no se organizaban estas jornadas. En general, en los hospitales no se organizan capacitaciones cronológicas durante el año, excepto en Encarnación, donde un 3% respondió que si se hacían.

Respecto a la relación interpersonal, más del 50% de los encuestados reconoció que no existía integración entre ellos. En la mayoría de los hospitales predominó el grupismo, excepto en Ayolas donde hubo 73% de encuestados que mencionaron que se relacionaban recíprocamente, seguido de Pilar con el 71% y Pedro Juan Caballero con el 67%.

En relación a la percepción del clima organizacional, fue satisfactorio al 100% tanto en Ayolas como en Pilar, con el 76% satisfactorio en los hospitales regionales, en los 6 restantes existió mayor porcentaje de insatisfacción en el área de enfermería, y la de menor porcentaje de insatisfechos fue el 6% en el hospital de Encarnación.

Se puede concluir que en el estudio realizado existe un porcentaje alto de insatisfacción del clima organizacional en la mayoría de los hospitales, esto surge por los factores que se dan de manera negativa especialmente en la ausencia de capacitación, la inexistencia de beneficios para el personal y la inequidad salarial, por lo que necesario que los directivos de cada uno de los hospitales se preocupen por las necesidades de sus colaboradores y logran que estos se sientan a gusto en la entidad.

El artículo científico titulado “Clima Organizacional y desempeño laboral de la agencia Sur de Guayaquil “Arca Ecuador S.A.” elaborado por (González A. L., 2017), tiene por objetivo analizar los resultados de una evaluación del clima organizacional y la percepción sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Arca Ecuador S.A. de la agencia Sur de Guayaquil, en el año 2017.

Utilizó el diseño de investigación cuantitativo por el análisis de los resultados, además es de tipo descriptivo, se determina una visión general del tema, aplicó el método inductivo y deductivo para identificar la situación actual de la empresa, con una muestra de 214 colaboradores, y como instrumentos de recolección de datos empleó guía de entrevista y cuestionario para la encuesta.

Los resultados respecto al liderazgo reflejan que el 41% de los colaboradores consideran que los directivos no cumplen con las expectativas de un verdadero líder, no escuchan sus opiniones ni dan soluciones a los inconvenientes que se presentan, el 27% estiman que si cumplen. De acuerdo al reconocimiento el 38% de los colaboradores manifiestan que algunas veces es reconocido y valorado y solo un 18% no lo cree así. Respecto a la comunicación el 33% de los encuestados indican que falta mejorar la comunicación entre jefes y colaboradores por lo que no se llega a los resultados esperados, mientras que el 23% señala que existe comunicación aceptable entre ambos.

En definitiva, se determina que la comunicación en la organización debe mejorar por lo tanto es importante que se conozca las necesidades de cada integrante y mantener diálogos abiertos y agradables para la interacción global.

En el trabajo investigativo correspondiente a una tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2015”, elaborado por (Chávez, 2015), tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de dicho hospital, cuya investigación se realizó en Perú, año 2015.

Utilizó un diseño de investigación cuantitativo, de tipo correlacional debido a la interacción existente entre las variables, aplicó el método inductivo y deductivo, con una muestra de 27 enfermeras que laboran en el área de cirugía del hospital, como instrumentos de recolección de datos utilizó cuestionarios de encuesta y guía de entrevistas.

Los resultados referentes al clima organizacional, el 59% de los encuestados consideran un nivel medio y un 41% un alto nivel, lo que significa que el clima es adecuado ya que se refleja en las buenas relaciones entre compañeros y en el fortalecimiento del trabajo en equipo. En relación a la satisfacción laboral un 52% muestran un nivel alto y un 7% un bajo nivel, lo que significa que de acuerdo a los hallazgos se evidencia que prevalece un nivel alto de satisfacción laboral, corroborando que los trabajadores se sienten satisfechos desarrollando su trabajo, reflejándose en una buena interacción profesional, coadyuvando a la generación de confianza, responsabilidad y empatía, con comunicación efectiva elevando la comprensión, el respeto y la ayuda mutua, se determina que existe un buen clima laboral gracias al trabajo en equipo que se refleja en el servicio que brindan.

El siguiente trabajo investigativo referencial corresponde a una tesis titulada “El clima organizacional y satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral” elaborado por (Onofre, 2014), tiene por objetivo determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la Subsecretaría de información, realizado en la ciudad de Quito, año 2014.

Utilizó un diseño de investigación cuantitativo por los datos estadísticos y cualitativo por lo datos desagregados, es de tipo descriptiva que establece causas en la variable independiente y muestra efectos en la variable dependiente, experimental porque las variables no fueron manipuladas y correlacional por que se determina el grado de asociación entre variables, con un método inductivo que detalla datos particulares. La muestra utilizada es de 53 trabajadores, y aplicó como instrumentos de recolección de información cuestionarios de encuestas.

Los resultados de acuerdo al clima laboral, expresan que el 60% de los trabajadores perciben un clima ligeramente adecuado, sobre la satisfacción, el 57% considera adecuado el grado de satisfacción laboral; la diferencia se encuentra entre funcionarios indecisos y negativos que no sienten satisfacción en el ambiente de trabajo que se vive día a día en esta unidad administrativa.

Se considera que se debe generar cambios en las relaciones interpersonales, el trato a los demás, la motivación diaria en el desempeño de las actividades, la importancia de influir positivamente en los compañeros de trabajo, entre otros factores que propician un ambiente de trabajo físico y emocionalmente saludable.

El artículo científico titulado “Caracterización de la formación y desempeño del talento humano que labora en Salud Ambiental en Colombia” elaborado por (Agudelo, 2015), tiene por objetivo caracterizar las particularidades en la formación, ejercicio y desempeño del talento humano que labora en salud ambiental en Colombia, realizado en el año 2015.

Utilizó el diseño de investigación cuantitativa por lo que se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación de tipo descriptivo analítico, con un método inductivo y deductivo. Consideró como muestra a los profesionales que laboran en el área de salud ambiental incluyendo 30 instituciones, 5 entidades territoriales de orden departamental, 20 entidades territoriales de orden municipal, 2 administradores de riesgos laborales y 20 instituciones de educación, como instrumentos de recolección de datos se utilizó cuestionarios para encuestas.

Entre los resultados más relevantes se encontró que aproximadamente el 70% de los profesionales que laboran en el área de salud ambiental han sido formados en administración en salud, ingeniería en alimentos, ingeniería ambiental etc. El 63% de los tecnólogos pertenecen a tecnologías en saneamiento ambiental. El 46,5% de los encuestados tienen un título profesional, un 17,2% tienen título de especialización y el 1,7% título en maestría. Se determina que el 40% de las instituciones no conocen las normas de competencia laboral o, las conocen, pero no las aplica en el proceso de formación. El talento humano que labora en las entidades de salud ambiental debe estar conformado por profesionales para lograr resultados adecuados de acuerdo a sus experiencias.

El artículo científico titulado “Análisis del desempeño y la participación laboral de los empleados en el proceso productivo de una planta recicladora de PET de la ciudad de Morelia, Michoacán” elaborado por (Gerra, 2016), tiene por objetivo analizar el desempeño y la participación laboral de los empleados en el proceso productivo en una industria dedicada al reciclaje de Polietileno Tereftalato, realizado en Morelia, en el año 2016.

Utilizó el diseño de investigación cualitativo-cuantitativo por los resultados de la encuesta y entrevista, es de tipo analítico por los factores encontrados en el estudio. Se consideró como muestra a los 23 trabajadores y se empleó como instrumentos de recolección de datos una guía de entrevista y un cuestionario para encuesta.

Los resultados respecto a las capacitaciones, el 33% de los empleados mencionaron que no les proporcionan capacitación que les ayude a desarrollar nuevas habilidades y conocimiento para desempeñar mejor su trabajo y el 53% indicaron que no les brindaron capacitaciones para poder iniciar su labor como miembros de la industria.

De acuerdo a la motivación el 48% de los encuestados mencionaron que no sienten motivación, no les brindan reconocimiento que estimulen moralmente a las personas, han sido pocas las ocasiones donde se han brindado recompensas de carácter económico. Respecto a la satisfacción laboral el 46% indicaron que no sienten satisfacción laboral, se sienten insatisfechos por las condiciones laborales que tienen, por la falta de estimulación, confianza y comunicación. Se detecta que el factor más importante que hace falta en la empresa es la capacitación para que los integrantes puedan desarrollar sus habilidades y lograr la satisfacción.

El trabajo investigativo que es una tesis titulado “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios-Pimentel” elaborada por (Hidrugo, 2016) tiene como objetivo determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral de talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios, realizado en el norte de Perú, año 2016.

Utilizó el diseño de investigación cuantitativo debido a que posee un esquema estructurado y estandarizado, no experimental porque no existe manipulación entre las variables, de tipo descriptiva por la recopilación de datos e información sobre las características, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y correlacional por la comprobación que se efectúa al establecer el grado de correlación entre las dos variables. La muestra está compuesta de 10 colaboradores para los cuales se aplicó un cuestionario de encuesta y una guía de entrevista.

Los resultados de acuerdo al nivel de desempeño, el 88% de los encuestados mencionan que en la clínica el nivel de desempeño laboral se afianza en la comunicación, mediante las habilidades del personal administrativo para comprender situaciones difíciles y manejar reuniones. Por otra parte, el 86% indica que el desarrollo de relaciones se fortalece debido a que el personal administrativo se muestra motivado para incrementar sus relaciones en búsqueda de mejorar sus resultados en el trabajo. Se determina que el nivel de desempeño es medio, ya que el personal siente motivación por las buenas relaciones que existe en el trabajo y la comunicación es adecuada entre jefes y empleados.

El trabajo investigativo que es una tesis titulada “Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa Elena Liborio Panchana” elaborado por (Véliz, 2013), cuyo objetivo es evaluar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos, mediante un 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, realizado en el año 2013.

Utilizó el diseño de investigación cuantitativo de tipo documental y descriptiva ya que se hizo el análisis de la percepción que tienen los empleados del ambiente laboral de esta institución y se utilizó la información ya existente con el propósito de que este centrada en la comprensión y el realismo, aplicó el método inductivo y deductivo, con una muestra de 80 trabajadores. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron cuestionarios de encuesta y una ficha de observación.

Los resultados de acuerdo al liderazgo, un 65% de los encuestados indica que no existe liderazgo, mientras un 35% se identifica por tener un liderazgo claro. De acuerdo a las motivaciones el 81% de los encuestados no se siente estimulado a seguir desarrollando sus funciones diarias, mientras que un 19% están motivados de alguna manera al cumplir con sus labores. Con respecto a las capacitaciones se obtuvo que el 37% indico que si reciben capacitaciones mientras que el 63% opina lo contrario. En definitiva, la motivación, las capacitaciones y el liderazgo son elementos fundamentales para que el personal pueda cumplir con sus labores y se sienta estimulado para continuar en la institución.

1.2.1. Desarrollo de las teorías y concepto

1.2.2. Clima Organizacional

El autor (Chiavenato, 2011) menciona que: El clima organizacional está vinculado al ambiente interno y a la atmósfera de las organizaciones, en la que guarda estrecha relación con el grado de motivación de cada uno de sus integrantes, porque si las motivaciones de su personal es alta, el clima organizacional mejorará la permanencia de la empresa dentro del mercado y esta determinará los ingresos económicos positivos o negativos para el negocio.

(Rubió, 2016) , indica que: El clima se define como todos aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, procedimientos, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral de los empleados dentro de la organización.

Como lo resaltan los autores antes mencionados que para tener un excelente clima organizacional es fundamental que la empresa cuente con diferentes componentes que permitan que los empleados manejen un mismo perfil empresarial pues, el sentirse satisfechos no solamente con su entorno, tener seguridad, buen trato, contar con una infraestructura, tener claro la misión y visión de la empresa, además de los logros que este pretende alcanzar permitirán un excelente nivel de satisfacción y el desempeño de cada uno de los miembros de la organización. Pues es totalmente lógico que si una empresa tiene contento y satisfecho a su personal interno se verá mejor reflejado en las actividades de los empleados y la atención hacia los clientes.

1.2.2.1. Tipos de clima organizacional

A continuación se muestran los diferentes tipos de clima que se pueden presentar en una organización como lo menciona el autor (Álvarez., 2016), los tipos de clima en las organizaciones según Likert son:

- **Autoritarismo explotador:** suele presentarse en ambientes donde los jefes no tienen la suficiente sensibilidad con su personal, pues esta se ve afectada cuando no existe la confianza con los empleados, los mismos que actúan por temor a ser castigados o amenazados por la ejecución de sus actividades. Los directivos tratan a sus colaboradores como instrumentos de trabajo para su beneficio.
- **Autoritarismo Paternalista:** se presenta dentro de un ambiente de trabajo que aparentemente está bien estructurado, estable y bajo control, donde las decisiones para la empresa se toman en los cargos más altos sin permitir que los empleados sepan de los conflictos o progresos de la empresa.
- **Consultivo:** se basa en la confianza y participación de los subordinados de la empresa, generando un ambiente dinámico en la toma de decisiones, la administración se enfoca en el bien común y en el alcance de los objetivos en cada una de las áreas de la empresa.
- **Participación en grupo:** se fundamenta en el trabajo en equipo donde los colaboradores participan en el proceso decisivo de la organización en cada uno de sus niveles, su comunicación es lateral y existe gran sentido de participación, cumplimiento de objetivos y métodos de trabajo, además existe una gran conexión de amistad entre la dirección y los empleados.

Por otro parte se utilizó la información del autor (Peña, 2018), que menciona los siguientes tipos de clima en las organizaciones:

- **Autoritario-Explotador:** la dirección no tiene confianza en sus empleados, ellos trabajan en un ambiente de miedo, de castigos, de amenazas por el desarrollo de sus actividades.

- **Autoritario Paternalista:** la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, juega mucho con las necesidades de sus colaboradores y se tiene la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

- **Participativo- Consultivo:** los subordinados pueden tomar decisiones específicas en los niveles inferiores. Se caracteriza por la confianza entre superiores y subordinados enfocándose en satisfacer las necesidades de prestigio y de estima, se considera los criterios de los colaboradores.

- **Participativo- Grupal:** los integrantes de la organización están en capacidad de tomar decisiones, la dirección tiene plena confianza en sus empleados y existe una buena relación de amistad entre los superiores y los subordinados.

Los dos autores tienen un concepto similar por lo que indican que dentro de las empresas los tipos de clima organizacional pueden variar, lo cual depende de la influencia del liderazgo, participación y comunicación que existe entre los administradores y su personal, lo que permite mejorar el grado de satisfacción laboral del talento humano, teniendo en cuenta sus opiniones, sugerencias, problemas y necesidades que como personas y trabajadores sienten considerando el momento de tomar decisiones para el futuro de la empresa y su vida profesional.

1.2.2.2. Factores que determinan el clima organizacional

Según (Torres, 2014), existen 9 factores que determinan el clima organizacional:

- **Factor Estructura:** forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones de los diferentes niveles jerárquicos.
- **Factor Identidad:** sentido de pertenencia, es el orgullo que siente un empleado al pertenecer a una organización y ser miembro activo de ella.
- **Factor Responsabilidad:** va ligado a la autonomía en la ejecución de las actividades, las tareas que deben cumplir los colaboradores según el cargo.
- **Factor Recompensa:** tipo de incentivo que es brindado a los trabajadores más efectivos, es decir aquellos que aportan con mejores resultados para la empresa.
- **Factor Desafío:** se refiere a los riesgos calculados dentro de la organización en donde el empleado debe cumplir desafíos para mantener un clima sano.
- **Factor Relaciones:** deben ser fundamentadas en el respeto interpersonal, el buen trato y la cooperación para trabajar en armonía sin abusar de la confianza brindada por jefes o compañeros de trabajo.
- **Factor Cooperación:** se relaciona con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento del espíritu de equipo con un solo fin.
- **Factor Estándares:** parámetro que indica el alcance y cumplimiento, en donde los miembros del equipo consideren que se están desarrollando con equidad.
- **Factor Conflicto:** se generan por diferencias entre empleados, sin embargo, este debe ser solucionado de manera inmediata, considerando las opiniones de los responsables y evitando crear un ambiente desagradable.

Según (Serrano, 2014) basándose en Stringer de acuerdo a sus experiencias a través de estudios realizados ha llegado a la conclusión que los factores más importantes que determinan el clima organizacional son tres:

- **Las practicas del Liderazgo:** estas pueden establecer un buen clima laboral que dependerá de la manera como los gerentes dirigen a los subordinados en el proceso de la actividad comercial.
- **Convenios Organizacionales:** comprende los sistemas formales en la organización, establecen la forma de como la información fluye dentro de la misma y la percepción de oportunidades de avance.
- **Estrategias:** influye en el desarrollo y crecimiento de los trabajadores pues estos logran sentirse útiles en crear planes que mejoren sus actividades, tener mejores oportunidades de logro y alcanzar fuentes de satisfacción.

En definitiva, se puede interpretar que para lograr el éxito empresarial y alcanzar un alto nivel de satisfacción en los clientes internos y externos, deben existir factores que tienen que ser analizados por los miembros de la empresa debido a que implica mayor importancia para el entorno, incluye el mantener buenas relaciones con los integrantes, se refiere a que cada área o departamento aplique innovación y hagan partícipes a quienes están dentro de su área en la toma de decisiones.

Cada uno de estos factores ocasionan reacciones positivas en los miembros de la organización los cuales se deben tener presente para la creación y planificación de estrategias o técnicas que permitan laborar en un ambiente saludable para así mantener equipos de trabajo eficientes.

1.2.2.3. Categorías del clima Organizacional

Según (Segredo, 2015) puede determinar tres dimensiones las cuales están divididas en las siguientes categorías:

1.-Comportamiento organizacional: permite estudiar los actos y actitudes que las personas muestran en las organizaciones.

- **Motivación:** conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, son aquellas reacciones y actitudes que se dan de manera natural.
- **Comunicación:** proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y su entorno.
- **Relaciones interpersonales y de trabajo:** percepción que tienen los integrantes de la empresa acerca de la existencia de un ambiente grato y buenas relaciones.

2.-Estructura organizacional: es el ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y coordinaciones entre los medios.

- **Funcionamiento:** conjunto de procesos que le da vida y movimiento a la organización, es la manera de organizarse para cumplir con sus objetivos.
- **Liderazgo:** es la influencia ejercida por ciertas personas especialmente por los jefes de la empresa o de las diferentes áreas, en el comportamiento de otros para lograr los resultados óptimos en el negocio.
- **Condiciones de trabajo:** condiciones ambientales, físicas y sicosociales en que se realiza el trabajo para el cumplimiento de los objetivos asignados.

- **Estímulo al desarrollo organizacional:** poner énfasis en la búsqueda de la mejora continua para lograr un cambio planeado en la organización conforme a las necesidades identificadas.

3.-Estilo de dirección: forma adoptada en las prácticas de dirección en la institución para guiar u orientar las acciones y así cumplir con los objetivos.

- **Participación:** contribución de las personas y los grupos formales al logro de objetivos de la organización.

- **Solución de conflictos:** estado en que los miembros de la organización acepten las opiniones de todo el personal para solucionar problemas en cuanto surjan.

- **Trabajo en equipo:** logro de los objetivos comunes con la participación organizada y en un ambiente de apoyo mutuo de los integrantes.

De acuerdo a (Martínez M. , 2016) considera las siguientes dimensiones principales del clima organizacional:

- **Liderazgo:** Grado en que los integrantes perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

- **Autonomía:** el grado en que los integrantes de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar el paso que deben de seguir a sus superiores.

- **Orientación hacia la recompensa:** Todos tienen en común la presencia del elemento recompensa que caracteriza en si esta dimensión.

- **Cooperación y apoyo:** grado en donde los integrantes perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo.

- **Organización y estructura:** Grado en que los integrantes perciben que los procesos de trabajo están bien organizados, coordinados y estos sean claros para que el personal pueda llevar un mejor funcionamiento en su área de trabajo.
- **Innovación:** grado en que los integrantes perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos, también puede considerarse como oportunidad para que los colaboradores desarrollen nuevas habilidades.
- **Motivación:** grado en que los integrantes perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, es brindada para que los empleados se sientan animados a continuar con sus labores diarias, obteniendo mejores resultados para el progreso personal y de la empresa.
- **Transparencia y equidad:** grado en que los integrantes perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a la valoración del desempeño y oportunidades, es decir que todos tengan las mismas posibilidades sin excepciones y que deben cumplir con lo que se establezca.

En conclusión se define que es usual que en las organizaciones se detecten dimensiones que establezcan un ambiente de comunicación dentro de la empresa y en todos los departamentos, las mismas que son analizadas para determinar actitudes, comportamientos, comunicación, habilidades, destrezas entre otros aspectos existentes en el medio interno que influya en el ámbito profesional del equipo de trabajo, con la finalidad de tener al personal adecuado para solucionar cualquier anomalía, de la misma manera es importante tener conocimiento de la

estructura organizacional porque permite que los jefes conozcan el recurso y talento humano con la que cuenta su empresa evaluando las condiciones físicas o psicosociales para lograr las metas establecidas. Es fundamental que las responsabilidades estén claramente divididas y definidas para cada miembro de la organización, pues estos deben tener la descripción y función de su trabajo y el grado de posición que este tiene en la empresa.

La comunicación, motivación y el crecimiento de la empresa dependerá mucho de su equipo de trabajo, para ser más prácticos en esta interpretación se pone de ejemplo lo siguiente, si una planta llega a la etapa de florecimiento y empieza a dar frutos es porque de seguro ha tenido un buen cuidado, ha sido regada a diario para poder producir y lograr que las personas disfruten de sus beneficios, entonces en las organizaciones las plantas serían el personal de trabajo y los jefes son los encargados de su cuidado, por lo que deben brindarles motivación, hacerlos partícipes en la toma de decisiones, buscar estrategias que permitan enriquecer su forma de trabajo, para obtener los mejores frutos que son el resultado del trabajo en equipo y sobre todo obtener el éxito que la empresa busca cumpliendo sus metas.

1.2.3. Desempeño Laboral

El autor (Falconí, 2015) menciona que el desempeño laboral se traduce en la relación entre la ejecución del trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo beneficio de la organización. Dicha relación no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado cargo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona.

(Fiallos, 2015) Basándose en Chiavenato indica que el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos y metas de la empresa.

En este caso el desempeño laboral es donde los trabajadores manifiestan sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran a diario, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, disciplina, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se espera para lograr una posición y éxito dentro del mercado, uno de los factores que inciden en el rendimiento de los empleados es el clima organizacional donde se prevé la división de los cargos y las funciones que deben desempeñar cada integrante en el área de trabajo.

Se puede determinar que de acuerdo al ambiente que los rodea y a la relación que se lleva a cabo dentro de la organización, se sentirá un grado de satisfacción o quizás los empleados solo trabajen por compromiso, la motivación personal que puede ser a través de incentivos económicos, charlas sobre diferentes temáticas que resalten sus valores hacen de un personal idóneo para que estén preparados psicológicamente, y la motivación profesional que se logra a través de capacitaciones y conferencias donde puedan aprender más sobre su puesto de trabajo logrando tener al personal correcto para la toma de decisiones.

1.2.3.1. Aspectos para medir el desempeño

La evaluación del desempeño del personal de trabajo es fundamental para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interna, esta permite analizar si los objetivos de los colaboradores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que permitan seguir trabajando y logrando objetivos de la organización. El autor (Galpin, 2013) indica que no hay restricciones al aspecto que puedan tener las mediciones. Sin embargo, existen 3 elementos que se deben considerar para ayudar a generar nuevas ideas.

- **Autoevaluación:** se pide al equipo de trabajo que valoren y evalúen su propio desempeño dentro de la empresa y de manera personal, proponer nuevas formas de mejoras en el trabajo teniendo una excelente comunicación. Los directivos suelen descubrir que las puntuaciones que los miembros de sus equipos se dan a sí mismos son muchas veces más críticas que aquellas que les hubieran dado ellos.
- **Medición de los comportamientos:** funciona con aspectos intangibles como la comunicación, el trabajo en equipo y el servicio, medir comportamientos puede ser muy sencillo, solo es cuestión de palpar como un empleado trata a sus compañeros y como se comunica con ellos.
- **Mediciones visuales:** estas mediciones son una buena manera de mantener a las personas motivadas e interesadas en su desempeño, por lo que se observa todo lo que pasa a su alrededor y se aplican estrategias para mejorar aquellas anomalías que surgen en la empresa y perjudican a los empleados, considerando las condiciones físicas para que el colaborador se sienta bien en el área de trabajo.

(Vallejo, 2015) Menciona que la preocupación principal de las organizaciones se centra en la medición y monitoreo. Estos se basan en cuatro aspectos que son:

- **Resultados:** estos deben ser precisos y finales, en un tiempo determinado, los empleados deben ser evaluados en periodos establecidos para conocer qué resultados han aportado para la organización.
- **Desempeño:** evaluar el comportamiento de cada individuo en el área de trabajo, y conocer las relaciones entre compañeros.
- **Competencias:** habilidades que diferencian a las personas, cabe recalcar que no todos los colaboradores son iguales, existen empleados muy efectivos, así como también existen personas con un nivel de desempeño bajo, en las empresas se debe tomar decisiones enfocadas al bienestar de la empresa y de los integrantes.
- **Características fundamentales para tener éxito:** atributos que poseen las personas y las utilizan incluso en el trabajo, son habilidades que pueden ser descubiertas y sirven para ubicar a las personas en el puesto correcto.

Con todo lo expuesto en líneas anteriores sobre como evaluar el desempeño laboral se llega a la conclusión de que las organizaciones aplican diferentes estrategias o formas de evaluar a su personal cabe recalcar que no todas cuentan con el mismo sistema de medición, sin embargo, todas se enfocan en el objetivo principal que es conocer el desempeño de cada integrante de la empresa basándose en sus comportamientos, características, actitudes, habilidades y las competencias que hacen que se diferencien unos de otros. Estos sistemas también permiten evaluar: costos, cantidad y calidad de los bienes producidos y la satisfacción.

1.2.3.2. Retos para medir eficazmente el desempeño

El autor (Gómez, 2016) menciona que: para que los directivos puedan garantizar una medida precisa del rendimiento del trabajador es necesario entender los obstáculos que hay que superar a lo largo del camino. Por lo que se enfrentan a cinco retos indispensables los cuales son:

- **Errores y sesgo del evaluador:** error que se refleja en la evaluación por parte de la persona que lo realiza, los jefes que se encargan de evaluar y calificar al personal por sus trabajos dentro de la organización son aún más relevantes ya que de ellos depende su permanencia dentro de la empresa.
- **La influencia de los gustos:** cuando los evaluadores permiten que lo que les gusta o disgusta de un individuo influya en la valoración del rendimiento.
- **La política de la organización:** supone que el valor del rendimiento de un trabajador depende de la agenda u objetivos del supervisor, es decir de todo aquello que el supervisor asigne al empleado.
- **Enfoque hacia el individuo o hacia el grupo:** si la organización tiene una estructura por equipo, los directivos deben aplicar la evaluación del desempeño a la contribución del rendimiento del equipo como unidad, en cambio sí es más conveniente evaluarlos individualmente se realiza las evaluaciones con equidad.
- **Cuestiones legales:** los tribunales creen conveniente un sistema en que un directivo revise las evaluaciones para evitar que se produzca algún sesgo individual. Además, los tribunales tienen una visión positiva en cuanto a ofrecer información y asesorías a los empleados para mejorar los problemas de rendimiento.

El autor (Dessler, 2015) indica una clasificación acerca de los errores que usualmente son cometidos por los evaluadores:

- **Tendencia central:** implica calificar a todos en el promedio, pero para disminuir el problema, se debe clasificar a los trabajadores y así no es posible asignar a todos los miembros de la empresa una puntuación promedio que cumpla con las expectativas del personal de recursos humanos en beneficio de la actividad productiva del negocio o empresa.

- **Estándares pocos claros:** se basa en una escala gráfica de puntuación objetiva, puede palpase como una evaluación injusta debido a que las características y los grados de méritos son ambiguos.

- **Efecto de halo:** es considerada como la influencia psicológica que tiene la impresión general del evaluador sobre las puntuaciones de cualidades específicas del evaluado, es decir el hecho de estar consciente de un problema permite evitarlo.

- **Indulgencia o Rigor:** los supervisores suelen asignar a todos sus subalternos puntuaciones altas o bajas, el uso de la clasificación de puntaje obliga a los directivos o jefes del talento humano a diferenciar empleados con alto y bajo desempeño.

- **Sesgo:** es una de las razones que se utiliza para considerar múltiples evaluadores, es necesario solicitar al supervisor que revise la evaluación y en donde existan reuniones que se den a conocer las razones de las calificaciones que asignan a cada uno de sus subalternos.

Uno de los factores más eficaces consiste en seleccionar los factores más adecuados para medir el rendimiento del personal. Un elemento muy importante es que los

aspectos de la evaluación del desempeño deben ayudar a recolectar datos medibles y prácticos, para una adecuada medición del desempeño es importante que los directivos tengan en cuenta los retos y errores que no deben cometerse al momento de evaluar por el bienestar de la empresa, existen ocasiones en donde temas personales influyen en los resultados de la evaluación que se ha realizado a los colaboradores o quizás por falta de tiempo los supervisores consideran calificar a todo el equipo de trabajo con una misma puntuación sin pensar que existen empleados pocos efectivos, así mismo aquellos que se esfuerzan más por tener buenos resultados y sin embargo demostraran lo contrario.

Por ende, el administrador desde el inicio de la actividad productiva de su empresa debe ser riguroso en seleccionar a sus colaboradores directos para que complementen y aporten en el desarrollo del trabajo diario seleccionando y evaluando según su personalidad, experiencia, estudios, ambiciones, que cumplan con el perfil correcto para lograr un buen desarrollo organizacional, con alto nivel de competencia en el entorno.

1.2.3.3. Evaluación del Desempeño

Según (Ariza, 2017) indica que: la evaluación de desempeño es una actividad que existe desde que un hombre dio empleo a otro, y en la actualidad continúa siendo un proceso de gran importancia para el departamento de Recursos Humanos en las organizaciones. Es importante para el desarrollo administrativo de una organización, ya que le permite conocer y determinar de una manera sistemática y constante los aspectos más importantes del talento humano.

En cambio (López, 2017) menciona que: la evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones. Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctoras, si el desempeño es satisfactorio, debe ser potenciado y contar con un sistema formal de evaluación de desempeño que permita a la gestión de recursos humanos evaluar sus procedimientos.

Como lo indica uno de los autores un proceso sistemático y periódico, se establece de lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar, donde se debe limitar un periodo de tiempo, que normalmente puede ser anual o semestral.

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta en la que se puede medir las actitudes, comportamientos y conocer como el empleado está desarrollando sus actividades de acuerdo al área de trabajo, sirve para verificar si el trabajador cuenta con la capacidad suficiente para realizar sus tareas o necesita ser cambiado a un área donde sea efectivo, también se pueden identificar aspectos positivos de un empleado lo cual implique ascenderlo de puesto y así poder obtener mejores resultados.

Es necesario indicar que el propósito de la evaluación de desempeño no es castigar o separar de la empresa a los empleados, por el contrario, esta evaluación permite integrar a cada uno de sus miembros, reconociendo sus debilidades y fortalezas para que puedan ejercer de mejor manera sus funciones en las diferentes áreas de trabajo sin perjudicar su permanencia en la empresa.

1.2.2.3.1. Objetivos de la evaluación del desempeño

El autor (Chiavenato, 2011) menciona que la evaluación del desempeño puede tener los siguientes objetivos intermedios:

- Adecuación del individuo al puesto y capacitación
- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejora de las relaciones humanas entre supervisores y subordinados.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.

Según (Martínez S. , 2016). El objetivo general de la evaluación es conocer el valor del trabajo realizado por los empleados y así poder medir el nivel competitivo de la organización. También se determinan objetivos secundarios:

- Hacer un seguimiento del avance y cumplimiento de los objetivos.
- Conocer lo que cada empleado y equipo de trabajo aporta a la organización.
- Estimular una mayor productividad.
- Fomentar la comunicación interna, sobre todo entre el jefe y los empleados.

La evaluación de desempeño tiene la finalidad de determinar el valor del trabajo desarrollado por el empleado en la organización, a su vez sirve para medir el nivel competitivo de la empresa, permite un mejor desempeño que refleja eficiencia y el logro de los objetivos de la organización, direccionándose a los empleados, para conocer las fortalezas y debilidades, proporcionando información confiable de cómo se están desarrollando sus labores.

1.2.2.3.2. Características a considerar al momento de realizar la Evaluación del Desempeño

Según el autor (Martínez, S., 2014) indica que: para efectuar apropiadamente una evaluación del desempeño se debe tomar en cuenta las siguientes características:

- Debe ser aceptada por el evaluador y por el evaluado.
- Debe englobar el alcance de objetivos y el desempeño del cargo que se ocupe.
- No deberá estar centrada en una apreciación subjetiva.
- Debe usarse con el fin de obtener mejora en la productividad del trabajador.

Del mismo modo (Martínez G. , 2013) indica que la evaluación de desempeño hacia el personal que conforman una organización será más eficaz cuando:

- Los objetivos deben ser claros, conocidos y aceptados por todos los involucrados.
- Los trabajadores deben saber sobre la implantación del sistema a utilizarse.
- Se aplica desde el bajo nivel hasta el más alto nivel del organigrama.
- Los participantes deben de estar convencidos que no perderán nada durante el proceso de evaluación.
- Quedar garantizada la fiabilidad, validez y homogeneidad de los resultados.

Para efectuar una evaluación de desempeño se debe socializar tanto al empleado como al evaluador sobre el proceso que se va a llevar a cabo en todos los departamentos de la organización y estar de acuerdo con la realización de la misma pues esta determinará que ambas partes acepten y se comprometan a mejorar según los resultados de la evaluación, conociendo la finalidad y los parámetros que

contiene, deben tener en cuenta que los resultados serán de gran beneficio tanto para la empresa como para la persona que ha sido evaluada. Sirve para conocer la situación actual detectando el nivel de desempeño que luego deben ser analizados y aplicar técnicas para mejorar sus actividades que buscan tener al personal idóneo.

1.2.2.3.3. Beneficios de la evaluación del desempeño

Como lo expresa el autor (Ruiz, 2013), que la evaluación del desempeño tiene algunas utilidades muy significativas las cuales son:

- Permite detectar si la persona elegida se encuentra ubicada en el puesto de trabajo correcto y si está cumpliendo con las directrices de su área.
- Ayuda a determinar una parte del salario del trabajador acorde a su desempeño y al cumplimiento de los objetivos.
- Detecta las fortalezas del empleado permitiendo a sus directivos conocer sus puntos fuertes y felicitarlo cada vez que supere sus expectativas.
- Fortalece los comportamientos positivos de los trabajadores detectados en la evaluación cuando los resultados les son comunicados, aumentando la confianza de los colaboradores con la empresa.
- Detecta las áreas de mejora en las que el trabajador debe esforzarse para superar los inconvenientes que se aprecian, es decir en las áreas en donde debe existir una mayor concentración en la realización de actividades.
- Mejora la comunicación entre los directivos y los trabajadores una vez que se da a conocer los resultados de la evaluación, debido a que se realizan seguimientos de los objetivos o replantearlos continuamente.

- Permite descubrir las necesidades de formación que tienen los trabajadores, luego tomar las medidas necesarias para cubrir con dichas necesidades y falencias logrando que el trabajador se sienta satisfecho.

Del mismo modo el autor (González M. O., 2014) menciona que al realizar la evaluación del desempeño se determinan beneficios tanto para la empresa como para el trabajador y estos son:

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Puede determinar quiénes realmente merecen recibir aumentos de sueldo.
- El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de capacitar al personal.
- Sirve como guía para tomar buenas decisiones.
- Se detecta errores de asignación de puesto lo que indica reubicar al personal.

La implementación y realización de la evaluación del desempeño dentro de las organizaciones es de gran beneficio debido a que permite determinar la situación actual de cada uno de los colaboradores y su aporte en el desarrollo de la empresa, como es de conocimiento muchas veces se realizan este tipo de evaluaciones no solo para detectar las falencias, carencias de conocimiento de sus funciones por parte de su personal, simplemente es una estrategia que muchos negocios exitosos o en proceso de crecimiento utilizan para que mediante las evaluaciones conozcan; fortalezas, debilidades, necesidades y propósitos que cada individuo posee como profesional, para buscar nuevas tácticas que permitirán enriquecer y fortalecer el área de trabajo, garantizando obtener mejores resultados y cumplir con los objetivos de la empresa lo que implica mantener un lugar importante en el mercado.

1.3. Fundamentos, Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales

1.3.1. Fundamento Social

Tiene influencia social debido a las dimensiones de calidad de vida laboral, productividad y desarrollo del talento humano de una organización, son favorables de forma personal ya que se los prepara psicológicamente para que rinda en sus áreas de trabajo. No obstante, se considera que están en función a las orientaciones y de los métodos de medición de la empresa como: económicos, físicos que deben de poseer en el entorno que les rodea conduciendo a mejorar la administración de los recursos, lo que permite el fortalecimiento de la base asociativa a través de la aplicación de los principios cooperativos.

El ambiente de la empresa está relacionado con la interacción que existe entre dos o más personas que deben tratarse con respeto en el lugar de trabajo y fuera del mismo, es por ello que la clínica Cristo Redentor se basa en los reglamentos establecidos en la Constitución del Ecuador. También se vincula con lo social debido a que la institución ofrece servicios hospitalarios de calidad y seguridad, generando fuentes de empleo a profesionales de la salud y de otros cargos de vital importancia para el manejo de las actividades diarias y enfocándose en el bienestar de las personas, asimismo contribuye con la sociedad en brindar temas de prevención, salud y otros servicios con los que cuenta, aportando de igual forma con entidades educativas al realizar actividades como: casa abierta, charlas, capacitaciones, fortaleciendo los conocimientos de todos aquellos interesados en conocer temas de salud.

1.3.2. Fundamento Psicológico

En el aspecto psicológico se considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento de trabajo. El departamento de recursos humanos de las organizaciones cumple un rol sumamente importante desde la búsqueda de su personal a ocupar los diferentes cargos, para ello realizan y exponen diferentes requisitos necesarios para cubrir las vacantes o puestos de trabajo, en el tema de estudio es fundamental que los profesionales de salud estén comprometidos con su profesión, sus clientes son personas que requieren un servicio de salud y deben recibirlo de mejor modo.

De la misma manera el desempeño del trabajador depende mucho de este factor ya que si labora en un ambiente armonioso, este trabajara con entusiasmo y se ve reflejado en el servicio que brinda, en las actitudes que tome el empleado al momento de relacionarse con los usuarios. Cuando se habla de percepciones de la organización y del clima que posee, se refiere al medio psicológico, es decir al entorno que perciben los colaboradores y en donde ellos deciden continuar.

De acuerdo a todas estas apreciaciones los trabajadores de una empresa pueden sentirse agradados con el medio que les rodea, lo que les permite continuar ejerciendo sus actividades de manera eficiente o también si no existe un buen ambiente suelen abandonar su puesto de trabajo. El desarrollo empresarial se basa en el desempeño del talento humano, tiene que poseer características esenciales tomando en cuenta valores.

1.3.3. Fundamento Filosófico

La investigación científica es un proceso por el cual pasa el ser humano cuando se relaciona o describe las causas y efectos de situaciones que se dan al transcurso de la vida, se refiere a llegar a la realidad que sería el objeto de estudio, la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su propia área.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”, en si es la explicación de los fenómenos, como por ejemplo: la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de cada individuo en su lugar de trabajo, los profesionales realizan estudios para determinar cuáles son los factores que hacen que el ser humano tenga excelente o deficiente rendimiento en el área que labora, llegando a un análisis que permita esclarecer dudas para tratar de brindar soluciones o estrategias que mejoren las anomalías, logrando así que el mundo se dé cuenta que sí se han realizado estudios de aquel tema y lo consideren para futuras investigaciones.

El personal que labora en las clínicas o centros de salud, en especial los médicos son profesionales que se encargan de velar por la salud de un individuo y que en la actualidad es muy juzgada pese a tener de la mano los avances científicos y tecnológicos que se utilizan para garantizar la vida de quienes ingresen a los diferentes centros de salud pública o privada.

1.3.4. Fundamento Legal

Para el presente trabajo investigativo acerca del clima organizacional se ha considerado las siguientes leyes relacionadas con el tema:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

(Constitución de la República del Ecuador, 2008).

TÍTULO II DERECHOS

Capítulo Segundo

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- Es un derecho y un deber social, derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantiza a las personas trabajadoras en pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajador 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 sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo sexto

Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- Se reconoce 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:

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.

10. Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

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.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, TODA UNA VIDA

(Plan Nacional de desarrollo, toda una vida, 2017-2021)

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

1.5. Fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, protección integral, protección especial, atención integral y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, considerando los contextos territoriales y la diversidad sociocultural.

1.6. Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.

1.7. Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.12. Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.

1.16. Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

CÓDIGO DE TRABAJO

(Código de trabajo, 2005).

Capítulo cuarto

De las obligaciones del empleado y trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

15. Atender las reclamaciones de los empleados.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador:

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la identidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En este caso tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.

Observar buena conducta durante el trabajo

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

En el trabajo investigativo se aplicaron los enfoques: Cualitativo- Cuantitativo.

El enfoque **cualitativo** según (D` Aquino & Rodríguez, 2013), es el método que se encuentra dentro de la fenomenología, busca entender los fenómenos sociales desde la perspectiva de distintos actores. Para estas investigaciones se utiliza técnicas de observación, entrevista y análisis de documentos.

El estudio permitió conocer un poco más acerca de las opiniones de las personas entrevistadas integrantes de la clínica, este enfoque conlleva a realizar interpretaciones de situaciones existentes en el entorno empresarial que a su vez permiten dar soluciones a los problemas encontrados.

El enfoque **cuantitativo** según (Fontes, 2015) tiene como principal objetivo tratar de poner a prueba la hipótesis para confirmarla o falsarla a partir de indicadores de las variables, se determina que los únicos objetos dignos de estudio son aquellos que se observan y son medibles.

Se basa en los análisis numéricos de los resultados de las encuestas, son todos aquellos datos medibles que permiten llegar a una conclusión real y valorizada para una adecuada explicación de la naturaleza de la investigación.

Se considera para el estudio la investigación de tipo descriptiva correlacional:

Según (Hinojosa, 2017), basándose en Dankhe menciona que la investigación **descriptiva** busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea objeto de análisis. Mide y evalúa aspectos, dimensiones o componentes de lo que se desea investigar.

La investigación descriptiva permitió trabajar sobre la realidad que existe en la clínica, basándose en los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos de investigación aplicados, para luego realizar el análisis que conlleven a la implementación de un plan de mejoras para el fortalecimiento del clima organizacional y del desempeño laboral.

Según (Montoya, 2018) acerca de las investigaciones de tipo **correlacional** expresa que el objetivo principal es evaluar el grado de correspondencia entre las variables en un contexto definido. Es decir que primero se establecen las variables para luego identificar la relación existente entre ambas.

La investigación permitió analizar la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente mediante la recolección de información que luego ayudaron a comprobar la hipótesis de lo investigado.

Investigación de carácter descriptiva correlacional con hipótesis, por el análisis que se realizó de todas aquellas apreciaciones que los integrantes de la empresa tienen acerca de su lugar de trabajo para luego determinar la respectiva relación existente entre las variables de estudio.

2.2. Métodos de la investigación

Los métodos de investigación que se utilizaron son: inductivo, deductivo y analítico.

Método **inductivo** según (Fontes, 2015) considera que, solo se puede llegar al conocimiento a través de experiencia, mediante la observación de la realidad para acumular datos verdaderos, reales y a partir de aquello establecer conclusiones generales aplicables a todo el conjunto de observaciones, la inducción implica probabilidad.

Mediante las encuestas se determinó la situación actual de la empresa y todo lo relacionado con el tema de estudio, para ello se mantuvo contacto directo con los colaboradores y los usuarios que se encontraban en la clínica haciendo uso de los servicios que ofrece para conocer la posible problemática y luego realizar las respectivas conclusiones.

El método **deductivo** según (Guillermina, 2017) , empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares, una vez aceptados los teoremas, las definiciones y demás casos particulares resultan claros y precisos, la deducción implica certidumbre y exactitud.

Se conocieron las causas y efectos del tema investigado mediante trabajos realizados acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en empresas del sector privado para luego tomar como referencia que luego fueron comparadas con la situación actual que facilitaron obtener resultados y conclusiones reales.

Como lo menciona (Lenin, 2014), el **método analítico** es un proceso cognoscitivo, consiste en descomponer un objeto de estudio, se trata de separar cada parte de un todo para estudiarla de manera individual. En este método se distinguen los elementos de un fenómeno para estudiarlo por separado.

Este método ayudó a identificar todos aquellos aspectos que se relacionan con el clima organizacional, la naturaleza de la problemática existente en la clínica Cristo Redentor para comprender y conocer más del tema de estudio y poder explicar todo lo que sucede en el entorno de la organización.

El análisis se efectuó de lo general a lo particular, es decir del tema principal “Clima organizacional y desempeño laboral en clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017” se desagregó todos aquellos factores, aspectos y componentes del tema para estudiar de manera particular cada uno de estos y llegar al problema que surge en la organización.

Para poder realizar el respectivo análisis se implementó una guía de entrevista y un cuestionario de encuestas con preguntas relevantes que permitieron llegar al objetivo de la investigación.

Una vez que se identificó la situación actual de la organización se procedió a establecer las posibles recomendaciones que ayuden a mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño de los colaboradores, considerando como una de las principales soluciones la implementación de un plan de mejoras que sea tomado en cuenta por el talento humano de la clínica para el buen desarrollo de la empresa.

2.3. Diseño de muestreo

La población y muestra está compuesta del personal de la clínica Cristo Redentor, considerando a Jefes y empleados, asimismo para enfocarnos más en los inconvenientes se tomó en cuenta a los usuarios puesto que son ellos quienes palpan lo que sucede en la organización al momento de recibir el servicio.

Población. - La población total para este trabajo investigativo es de 27.045, está constituida por Directivos, Empleados de la Clínica Cristo Redentor y por los usuarios.

Población para entrevista. - Para la realización de las entrevistas se consideró a los directivos de la clínica, los cuales son 3: Representante Legal, Director Médico y Administrador.

Población para encuesta. - Se consideró a los 30 empleados y a los 27.012 usuarios de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, que aportan con sus criterios acerca del tema investigado.

Tabla 1: Población

Población	Cantidad	Técnica
Directivos de la Clínica	3	Entrevistas
Trabajadores de la Clínica	30	Encuestas
Usuarios de la Clínica	27.012	Encuestas
Total	27.045	

Fuente: Datos de la Clínica Cristo Redentor, INEC
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tipo de muestreo

Para la selección de la muestra se utilizó el método aleatorio simple para población finita, debido a que el personal a encuestar se seleccionó de acuerdo a una base de datos correspondiente al año 2017, en donde se encuentran todos aquellos usuarios que van en busca del servicio de salud, lo que permite obtener información real.

Tamaño de la muestra

Para la recolección de la información a través de las encuestas se consideró a los 30 trabajadores cuyos cargos son inferiores, se implementó la fórmula de muestra aleatoria simple para población finita, debido a que el tamaño de la población es menor a 500.000 elementos como lo indica (Díaz, 2014), tomando como referencia la base de datos correspondiente al año 2017, proporcionada por la asistente administrativa de la clínica Cristo Redentor, que en este caso son 27.012 usuarios.

Tabla 2: Fórmula para determinar tamaño de la muestra

	Descripción	
n	Tamaño de la muestra	?
N	Tamaño de la población	27.012
Z	Nivel de confianza	94% (1.89)
p	Probabilidad de ocurrencia	0.50
q	Probabilidad de no ocurrencia	0.50
e	Margen de error	6% (0.06)

Fuente: Datos de la Clínica Cristo Redentor, INEC
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 3: Muestra

$$n = \frac{Z^2 * N(p * q)}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)} =$$
$$n = \frac{(1,89)^2 * 27.012(0,50 * 0,50)}{0,06^2 (27.012 - 1) + 1,89^2 (0,50 * 0,50)} =$$
$$n = \frac{3,5721 * 6.753}{97,2396 + 0,893025} =$$
$$n = \frac{24.122,3913}{98,132625} =$$

n = 246

Fuente: Datos de la Clínica Cristo Redentor, INEC
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Una vez aplicada la fórmula para conocer la muestra de la población a encuestar se determinó que se realizaran 246 encuestas dirigidas a usuarios de clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

Tabla 4: Población a entrevistar y encuestar

Población	Cantidad	Técnica
Directivos de la Clínica	3	Entrevistas
Trabajadores de la Clínica	30	Encuestas
Usuarios de la Clínica	246	Encuestas
Total	279	

Fuente: Datos de la Clínica Cristo Redentor, INEC
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

2.4. Diseño de recolección de datos

Para recolectar la debida información acerca de las variables existentes en el trabajo investigativo se utilizaron como técnicas de recolección de datos: entrevistas y encuestas.

Entrevista. – Como lo menciona (Ildefonso, 2013) , es el encuentro que se tiene con personas para recolectar información sobre algún tema en específico que se desea investigar.

Se mantuvo contacto directo con los directivos de la clínica Cristo Redentor, esta técnica se la aplicó a los tres directivos. Se realizó con la finalidad de obtener respuestas de manera verbal de acuerdo a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto, en donde los entrevistados dieron a conocer su punto de vista acerca del tema y las posibles causas que lo generan, antes de aplicar dicha técnica, se dialogó y se dio a conocer las directrices que contenía la guía de entrevista.

Encuestas. – De acuerdo con lo que indica (Montoya, 2018), es la técnica que se utiliza en el enfoque cuantitativo, se lleva a cabo a través de preguntas escritas o digitales, realizadas a una población o muestra elegida.

Permitió obtener información de fuentes primaria (empleados y usuarios), sus respuestas son de gran importancia por lo que tienen que ser verdaderas y válidas. Este procedimiento se llevó a cabo con toda la sociedad que integra la clínica Cristo Redentor, dicha técnica debe proteger los derechos de las personas involucradas debido a que contiene información sobre el ambiente laboral.

Guía de entrevista. - Está estructurada por preguntas abiertas, las mismas que son adecuadas y claras, permitieron que los directivos expresen sus criterios, pensamientos, ideas, opiniones de lo que sucede en el entorno interno de la organización y con todo lo referente al talento humano para poder realizar los análisis pertinentes de lo investigado y formular conclusiones apropiadas respecto al problema.

La entrevista consta de indicadores que apuntan a las variables y al tema de análisis para obtener resultados eficientes, considerando el número de personas a las que está dirigida la entrevista.

Cuestionario de encuestas. - Para implementar esta técnica se desarrolló un cuestionario dirigido al personal de la clínica, cuyo objetivo fue conocer todas aquellas situaciones que se dan dentro de la organización mediante la opinión de cada uno de los colaboradores, que cabe recalcar no tienen la misma manera de pensar que los directivos. El cuestionario consta de preguntas de diversas alternativas que están basadas al formato de la escala de Likert, sencillas y de fácil comprensión.

De igual forma se aplicó otro cuestionario dirigido a los usuarios de la clínica, debido a que son ellos quienes pueden dar respuestas válidas acerca del servicio que reciben, el cuestionario contiene preguntas cerradas con respuestas de alternativas de fácil comprensión para que el encuestado no tenga dificultad al momento de responder y no se sienta comprometido por haber aportado con información importante y reservada para la empresa.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de resultados de las entrevistas

Entrevista realizada a representante legal- director médico- y administrador.

- **¿Cuál es su opinión sobre clima laboral?**

Los informantes determinan al clima laboral como el ambiente donde se trabaja diariamente, lo que influye de manera positiva o negativa de acuerdo al talento humano, al área y al ambiente físico que rodea al trabajador. Es todo lo que conforma la organización, las relaciones entre directivos y empleados, al trabajo en equipo, los conflictos, incluso la relación con los usuarios. El clima organizacional es determinado por los integrantes de la empresa mediante las percepciones que tienen acerca de su área de trabajo, considerando; beneficios, ventajas, desventajas y dificultades que posee la empresa por los cuales deben enfrentarse día a día.

El clima organizacional también implica el nivel de satisfacción y el desempeño de los colaboradores, se lo puede evidenciar mediante los comportamientos de los individuos para luego tomar acciones pertinentes a la mejora de las relaciones laborales, los directivos indicaron que es necesario que en toda organización exista un buen ambiente y que el trabajador se sienta a gusto con la actividad que realiza para el desarrollo de la empresa, es el líder o los directivos quienes deben preocuparse por mantener al talento humano satisfecho.

- **¿Qué factores cree que afectan al clima organizacional?**

Los entrevistados mencionaron cinco factores más importantes que afectan al clima organizacional: los **conflictos**, se dan por la deficiente comunicación oportuna, los involucrados se pueden crear ideas erróneas que se difunden sin intención lo que ocasiona un pesado clima laboral; otro factor es el **insuficiente interés**, por parte de los empleados, existen ocasiones que no muestran interés al realizar las actividades que se les encomiendan, no es beneficioso debido a que el trabajador debe sentirse involucrado con la empresa, sentir que es parte de ella y tener en cuenta que de él también depende que la institución mantenga su prestigio y siga desarrollándose, por parte de los directivos existen ocasiones que demuestran poco interés en reconocer las habilidades y preparación de los trabajadores.

Otro factor importante es **el respeto y el compañerismo**, el hecho de ocupar cargos superiores no quiere decir que se deba pisotear los ideales de los empleados más bien se debe brindar apoyo para que se cumplan, este factor hay que tenerlo presente por el bien de la empresa y de todos los que la integran; también se considera la **remuneración**, no remunerar conforme a los conocimientos y aportaciones que el trabajador brinda a la institución, crea un clima de inconformidad, hasta se suele llegar a pensar que solo son instrumentos de trabajo; como último factor consideran el **encargar actividades**, existen situaciones donde se encargan actividades sin brindar las herramientas necesarias para desarrollarlas, aunque la persona encargada tenga el interés y conocimiento para realizarlas, esto hace que se sienta limitado y ocasione una insatisfacción.

- **¿Considera que la participación de los empleados es importante para el desarrollo de la empresa?**

Los directivos indicaron que el desarrollo de la empresa depende mucho de la participación de los colaboradores, que son considerados el recurso más valioso que posee la clínica y por ende deben estar aptos para desempeñar una determinada función sea esta operativa o directiva, sus capacidades y actitudes aportan al crecimiento de la organización. Los trabajadores deben sentir que son la parte más importante de la empresa y tener en cuenta que sus directivos si se preocupan y aprecian su trabajo.

- **¿Cómo es la comunicación entre directivos y empleados de la clínica?**

El personal entrevistado mencionó que de acuerdo a la comunicación, es un factor que debe ser trabajado día a día y que los directivos con tantas ocupaciones a veces dejan esa parte fundamental a terceras personas, que por falta de conocimiento se limitan solamente a transmitir el mensaje y se pierde la fluidez de la comunicación y en situaciones de reuniones siempre se han respetado las decisiones y opiniones de todos los integrantes de la empresa, los valores institucionales deben cumplirse y en ellos incluye el respeto y la confianza.

Siempre se han respetado los reglamentos internos y tanto los empleados como los directivos cumplen y hacen cumplir los derechos y obligaciones, la libre expresión es uno de esos derechos. Incluso indicaron que en caso de conflictos se lleva a cabo el diálogo con todos aquellos involucrados para tomar la mejor decisión se debe escuchar a ambas partes con el fin de evitar inconformidades.

- **¿Implementa algún tipo de motivación a sus colaboradores?**

Los informantes consideran que una manera de motivar al personal es brindarles la debida confianza para que realicen sus actividades como ellos consideren necesario y así puedan desarrollar habilidades y destrezas que luego de ser identificados los directivos buscan involucrar al trabajador en otras actividades, que bien es cierto son de mayor responsabilidad, pero son remuneradas de acuerdo al desempeño y de acuerdo a la capacidad económica de la institución. Indicaron que son pocas las veces que les han brindado motivación económica, más bien les ofrecen oportunidades para que participen en todo aquello que pertenezca a sus áreas de trabajo siendo estas; capacitaciones, charlas, participar con la comunidad, incluso interactúan con entidades educativas para dar a conocer el servicio que ofrece la clínica y también les facilitan permisos.

- **¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores? Qué piensa de los resultados obtenidos.**

Los entrevistados indicaron que se sienten muy satisfechos por el trabajo que realiza el talento humano, pero siempre esperan obtener más de lo que comúnmente reciben de cada uno de ellos, porque si se esfuerzan por obtener resultados eficientes la empresa reflejará mayor rendimiento, un crecimiento notable en el entorno empresarial y una debida ventaja competitiva. Consideran que siempre debe existir la predisposición por parte de los colaboradores, constituyen el elemento principal para que la empresa se encuentre activa y el beneficio sea para todos aquellos quienes integran la clínica Cristo Redentor.

- **¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo cuando lo necesitan? ¿Por qué lo hace?**

Los informantes mencionaron que siempre están dispuestos a ayudar al personal sin importar el cargo o actividad que realicen en la organización, por más pequeña que sea su necesidad se le da la máxima atención y se les ayuda a resolver problemas o situaciones que estén al alcance de los directivos. Como directivos es importante estar pendiente de las necesidades del talento humano, a pesar de que muchas veces la comisión se encuentra en la matriz principal ubicada en la ciudad de Guayaquil deben mantenerlos siempre informados para luego tratar de solucionar los inconvenientes y mantener buenas relaciones con todos los que integran la clínica y también con cada uno de los usuarios.

- **¿Cada que tiempo brindan capacitaciones a los trabajadores?**

Los entrevistados indicaron que la organización forma parte de una red de dispensarios médicos de la Arquidiócesis de Guayaquil, y a través de ella reciben capacitaciones, también las reciben por parte del Ministerio de Salud Pública con la finalidad de estar actualizados en las nuevas normativas y protocolos de atención médica. Las capacitaciones suelen darse una vez al año o cuando dichas entidades las consideren necesarias. Otra manera de apoyar al personal es que la institución facilita los permisos y reemplazos para que los trabajadores asistan a los congresos nacionales e internacionales que ellos consideren necesarios mediante autofinanciamiento. Estos congresos no son pagados por la clínica debido a que no existen fondos suficientes para costearlos.

- **¿Cree que es importante el trabajo en equipo o el trabajo individual?**

Los informantes indicaron que es mejor el trabajo en equipo que el individual, debido a que los trabajadores se sienten apoyados, motivados y aportan con ideas para mejorar sus actividades, trabajan por un mismo fin, un mismo objetivo y se esfuerzan en conjunto para obtener buenos resultados, piensan que el trabajo individual gasta más energía y suele provocar estrés, lo que ocasiona bajo rendimiento laboral. Cabe resaltar que también existen empleados que obtienen mejores resultados trabajando solos, por lo que se esfuerzan en sus propias metas y en satisfacer las expectativas de los directivos mediante el desempeño que se refleja en los resultados de sus actividades.

- **¿Cree que la estructura física es la adecuada para el desempeño óptimo de los trabajadores?**

Los interrogados indicaron que las adecuaciones físicas están enmarcadas dentro de las disposiciones del ente regulador que es el Ministerio de Salud Pública, y se están considerando las normativas del Instituto de Seguridad Social, para vigilar y evitar los riesgos laborales. Creen que la estructura física debe ser mejorada, debido a que lleva años con la misma apariencia, a pesar de encontrarse en buen estado, pero no existe esa predisposición para la adecuada modificación, a pesar que no han tenido problemas en cuanto a su estructura consideran que es necesario implementar cambios por encontrarse en la cabecera cantonal, y más que nada porque debe mostrar una buena imagen por ser una entidad del sector privado y por dedicarse a prestar servicios de salud.

3.2. Resultados de las encuestas

3.2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los a los empleados

1. ¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades?

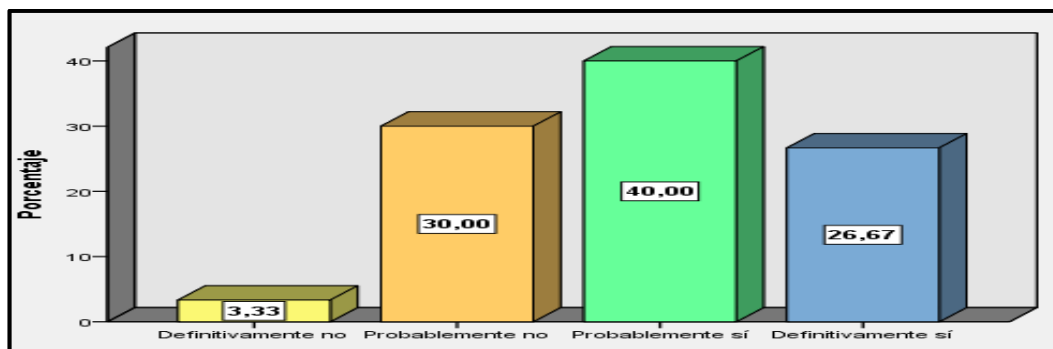
Tabla 5: Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente no	1	3,3
	Probablemente no	9	30,0
	Probablemente sí	12	40,0
	Definitivamente sí	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 1: Condiciones de trabajo



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores mencionaron que las condiciones de trabajo en la clínica probablemente sí sean las adecuadas y se sienten a gusto con las condiciones para realizar sus actividades, seguido de un porcentaje significativo que piensa lo contrario. Es necesario recalcar que el lugar de trabajo debe ser adecuado para realizar de manera eficiente las actividades y lograr satisfacción en los usuarios.

2. ¿Dentro de su organización que tipo de clima organizacional existe?

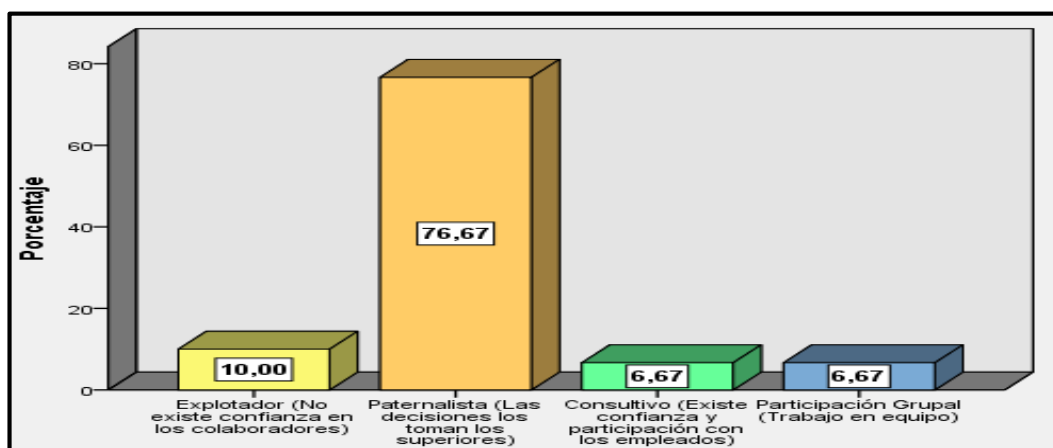
Tabla 6: Tipo de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Explotador (No existe confianza en los colaboradores)	3	10,0
Paternalista (Las decisiones los toman los superiores)	23	76,7
Consultivo (Existe confianza y participación con los empleados)	2	6,7
Válidos Participación Grupal (Trabajo en equipo)	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 2: Tipo de clima organizacional



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

La mayoría de los trabajadores se centra que la clínica posee un clima organizacional paternalista, debido a que todas las decisiones son tomadas por los directivos, suelen escuchar las opiniones, pero se consideran insuficientes para tomar decisiones, así mismo un porcentaje significativo cree que existe un clima explotador por la deficiente confianza, lo ideal es mantener un clima participativo y consultivo.

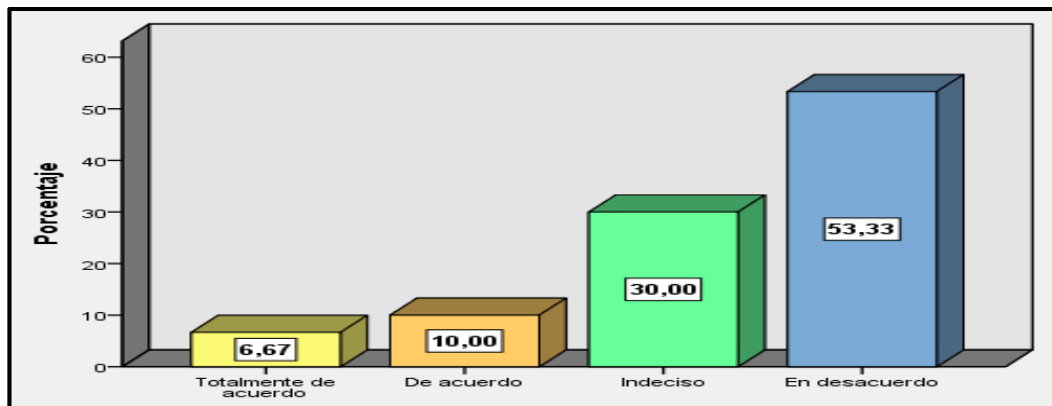
3. ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores de la clínica?

Tabla 7: Comunicación entre colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	6,7
	De acuerdo	3	10,0
	Indeciso	9	30,0
	En desacuerdo	16	53,3
	Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 3: Comunicación entre colaboradores



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

En relación a esta interrogante, un gran porcentaje de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo, se ha perdido la buena comunicación que identificaba a la clínica, así mismo un porcentaje notorio están indecisos debido al inadecuado manejo del canal de comunicación dado que existen diferencias entre las opiniones de los individuos lo que ocasiona conflictos, este factor es indispensable para el trabajo en equipo ya más que nada para mantener buenas relaciones laborales.

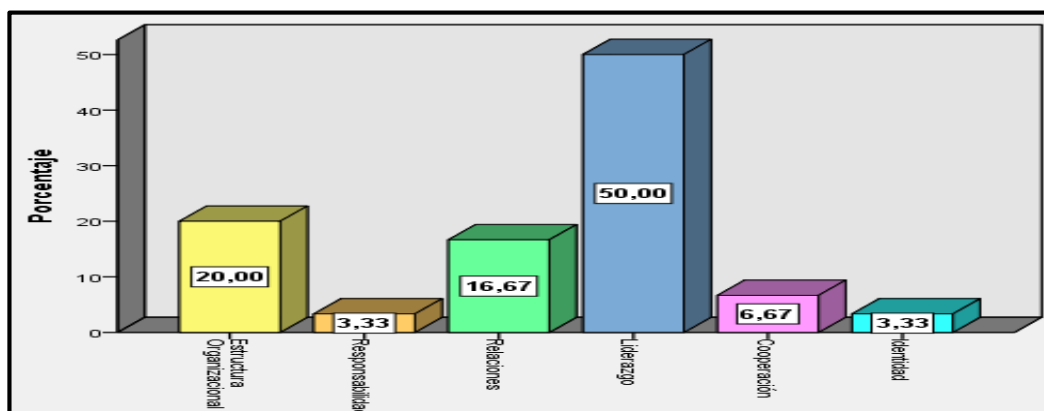
4. ¿Cuál de los siguientes factores considera relevante para el clima organizacional en la clínica?

Tabla 8: Factores que determinan el clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Estructura Organizacional	6	20,0
Responsabilidad	1	3,3
Relaciones	5	16,7
Válidos Liderazgo	15	50,0
Cooperación	2	6,7
Identidad	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 4: Factores que determinan el clima organizacional



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los trabajadores encuestados mencionaron factores que consideran relevantes para determinar el clima organizacional en la clínica Cristo Redentor: en primer lugar, creen que el liderazgo es el factor principal debido a que si existe este elemento la estructura funcional se desempeñara de manera adecuada, seguido de la estructura organizacional y las relaciones laborales, estos factores deben considerarse en toda organización para el desarrollo y progreso de la misma.

5. ¿Cuál de las siguientes categorías del clima organizacional considera que prevalece en la clínica Cristo Redentor?

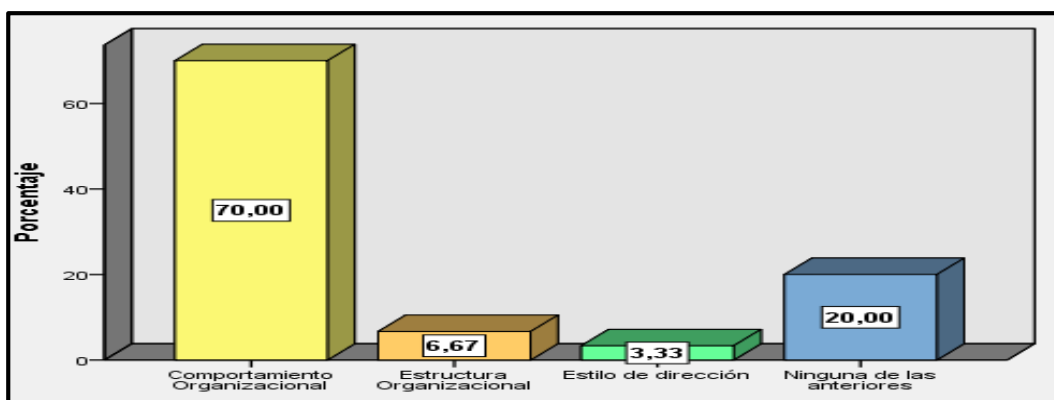
Tabla 9: Categorías del clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Comportamiento Organizacional	21	70,0
	Estructura Organizacional	2	6,7
	Estilo de dirección	1	3,3
	Ninguna de las anteriores	6	20,0
Total		30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 5: Categorías del clima organizacional



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

Respecto a esta interrogante, gran parte de los encuestados indicaron que la categoría que prevalece en la clínica es el comportamiento organizacional, dado a que, a pesar de cualquier circunstancia, los trabajadores siempre están predispuestos a realizar sus actividades de manera amena, un menor porcentaje cree que ninguna de las categorías mencionadas existe en la clínica. Es importante que para mantener un adecuado clima laboral exista un buen estilo de dirección.

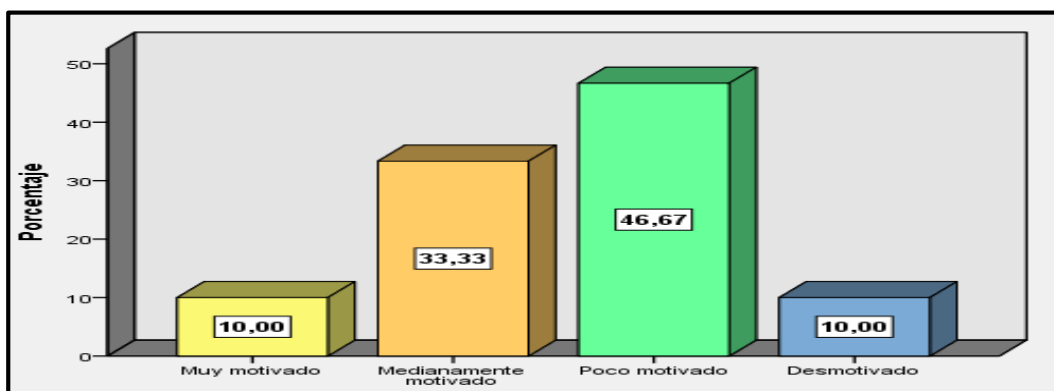
6. ¿Cuál es el nivel de motivación que su superior le brinda para cumplir con sus actividades?

Tabla 10: Nivel de motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy motivado	3	10,0
Medianamente motivado	10	33,3
Poco motivado	14	46,7
Desmotivado	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 6: Nivel de motivación



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

Del total de los encuestados, se evidencia que la mayoría indica que se sienten poco motivado por sus directivos, debido a que el trabajo que se les brinda es limitado, de la misma manera un porcentaje notorio se sienten medianamente motivado por la confianza que les brindan. La escasa motivación hacia los empleados reprime el impulso de alcanzar el éxito institucional, los directivos deben motivar a su personal para mantenerlos satisfechos y que luego aporten más a la empresa.

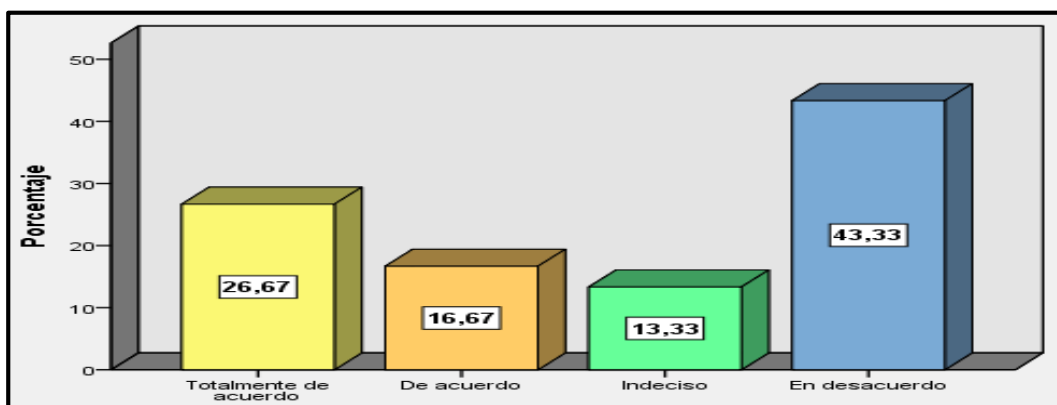
7. ¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta para una respectiva toma de decisiones?

Tabla 11: Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	26,7
	De acuerdo	5	16,7
	Indeciso	4	13,3
	En desacuerdo	13	43,3
	Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 7: Toma de decisiones



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados, indicaron que están en desacuerdo respecto a que sus opiniones sean tomadas en cuenta para una respectiva toma de decisiones, así mismo un porcentaje notorio están totalmente de acuerdo, cabe resaltar que estas personas corresponden al personal administrativo que por ende deben mantener una buena relación con sus jefes, el tomar en cuenta opiniones o recomendaciones hacen que los trabajadores se sientan agradados e importantes.

8. ¿Qué tipo de incentivos recibe al cumplir con una buena labor?

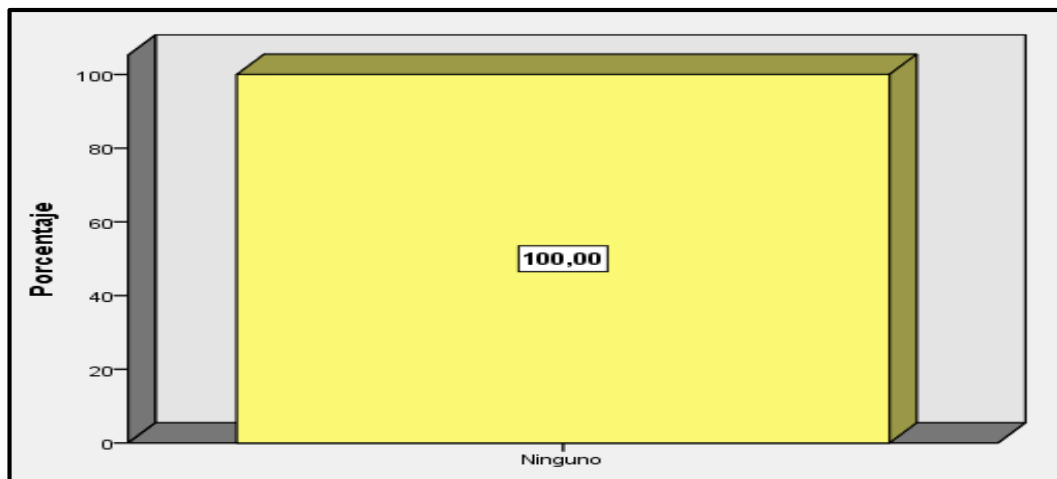
Tabla 12: Tipo de incentivo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Ninguno	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 8: Tipo de incentivo



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Respecto a esta interrogante todos los trabajadores coincidieron con sus respuestas dado a que no reciben ningún tipo de incentivo al esforzarse por obtener buenos resultados en sus actividades, a pesar de aquello, se preocupa por realizar sus tareas, cumplir con sus obligaciones para que los directivos se sientan satisfechos del trabajo que han realizado. Este elemento es muy importante porque gracias a él se pueden obtener resultados positivos mejorando el desempeño del talento humano.

9. ¿La clínica ofrece oportunidades de capacitación?

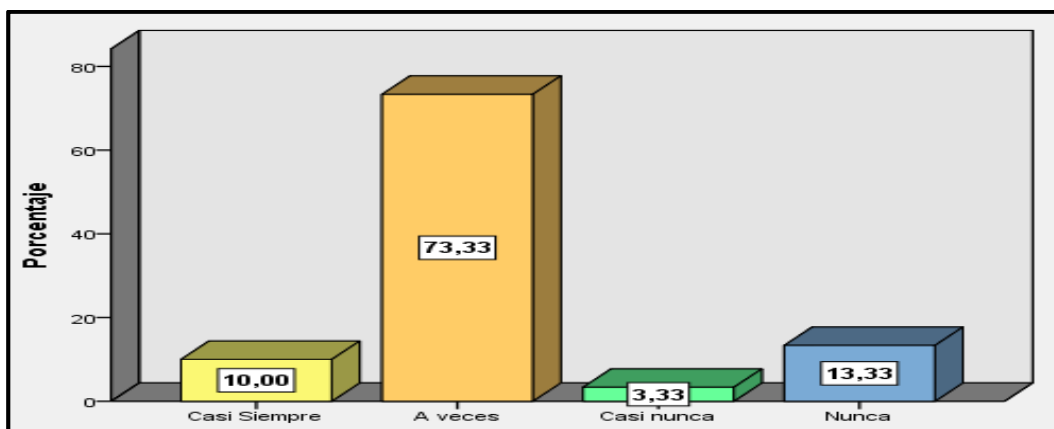
Tabla 13: Oportunidades de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Casi Siempre	3	10,0
A veces	22	73,3
Casi nunca	1	3,3
Nunca	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 9: Oportunidades de capacitación



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

La mayoría de los encuestados indicaron que las capacitaciones son proporcionadas a veces, cuando el ministerio de salud pública lo asigna necesario, suelen darse una vez al año, si se capacitan, pero por cuenta propia y la clínica los apoya con los permisos respectivos, un menor porcentaje de los informantes mencionó que casi nunca les han ofrecido capacitaciones. Las capacitaciones son importantes para mantener actualizados los conocimientos y lograr que el trabajador sea efectivo.

10. ¿Cómo realizan las respectivas mediciones del desempeño?

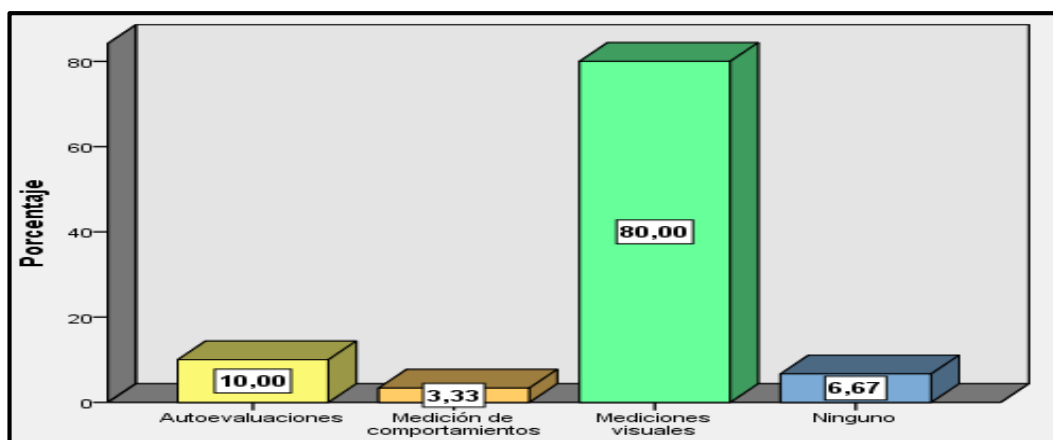
Tabla 14: Mediciones del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Autoevaluaciones	3	10,0
Medición de comportamientos	1	3,3
Mediciones visuales	24	80,0
Ninguno	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 10: Mediciones del desempeño



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco

Respecto a esta interrogante la mayoría de los encuestados indicaron que se realizan mediciones visuales para determinar el desempeño de los trabajadores, un pequeño porcentaje menciona que se han realizado autoevaluaciones esporádicas, mientras que una minoría expresan que desconocen la manera en que los directivos miden el desempeño. Existen muchos métodos que permiten verificar el nivel de profesionales que poseen una empresa y es necesario que las consideren.

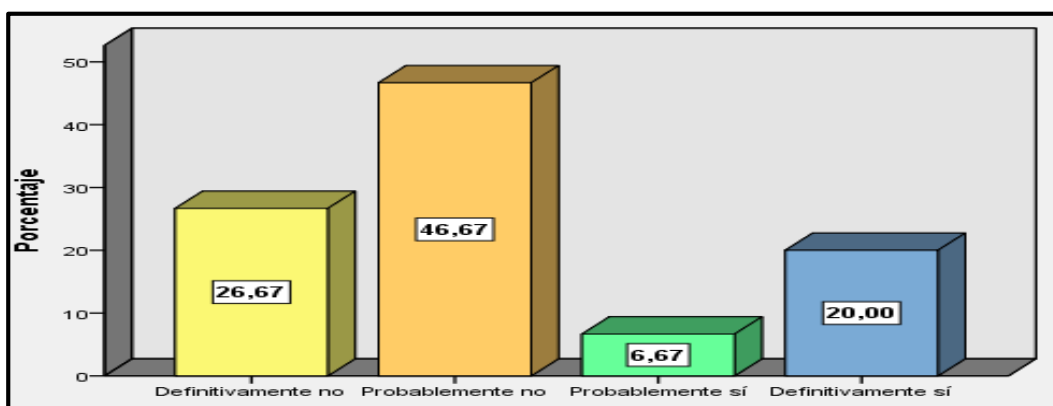
11. ¿Realizan evaluaciones de desempeño para conocer la situación actual de cada uno de los integrantes en la clínica Cristo Redentor?

Tabla 15: Evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente no	8	26,7
	Probablemente no	14	46,7
	Probablemente sí	2	6,7
	Definitivamente sí	6	20,0
	Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

Gráfico 11: Evaluación de desempeño



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco

El mayor porcentaje se centra en que los encuestados respondieron que la empresa probablemente tiene deficientes métodos de evaluación, un porcentaje significativo indicó que definitivamente el personal carece de aplicación de evaluaciones, sin embargo, existe una minoría correspondiente al personal que lleva mayor tiempo laborando en la institución quienes indicaron que definitivamente sí se han realizado estas evaluaciones, suelen darse una vez al año y en la ciudad de Guayaquil.

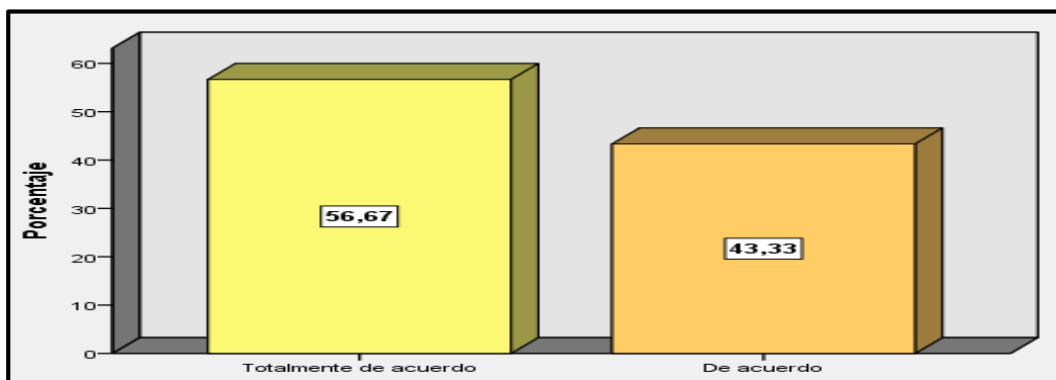
12. ¿Estaría de acuerdo en la elaboración de un plan de mejoras para fortalecer el clima organizacional?

Tabla 16:Elaboración de un plan de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	56,7
De acuerdo	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 12: Elaboración de un plan de mejoras



Fuente: Trabajadores de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los resultados de esta interrogante representados en el gráfico, ilustra que la mayoría de los encuetados están totalmente de acuerdo y un porcentaje similar están de acuerdo en que es necesario implementar un plan de mejoras para la clínica Cristo Redentor que permita fortalecer el clima organizacional y por ende el desempeño laboral, lo que será de gran beneficio para disminuir las falencias existentes.

3.2.2. Resultados de las encuestas efectuadas a los usuarios de la clínica

Cristo Redentor

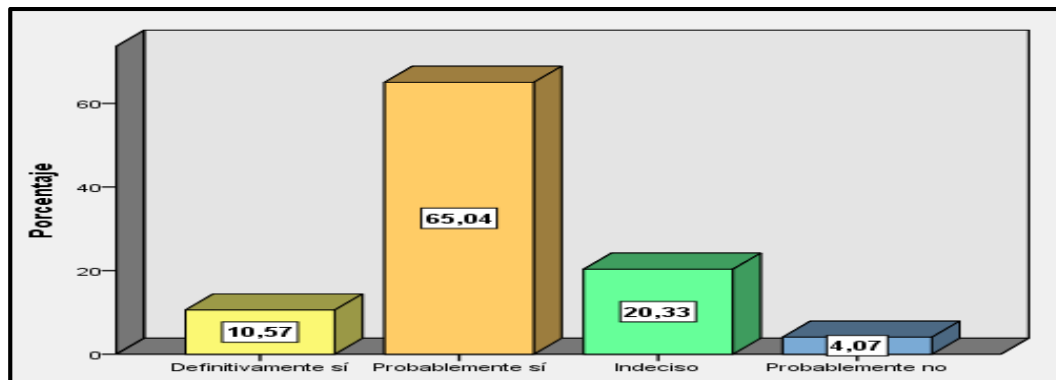
1.- ¿Siente energía positiva cuando ingresa a la clínica Cristo Redentor?

Tabla 17: Energía en la clínica Cristo Redentor

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente sí	26	10,6
Probablemente sí	160	65,0
Válidos Indeciso	50	20,3
Probablemente no	10	4,1
Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 13: Energía en la clínica Cristo Redentor



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los resultados obtenidos en base a los usuarios encuestados, se determina que la mayoría se centra que al momento de ingresar a la clínica probablemente si sienten esa energía positiva que se genera en el medio, sin embargo, existe un porcentaje notorio que se sienten indecisos al responder dicha interrogante, debido a que por ser una empresa que se dedica a prestar servicios hospitalarios creen que el ambiente en todo centro de salud es tenso y desagradable.

2.- ¿Considera que el personal de la clínica mantiene una actitud agradable al momento de brindar el servicio?

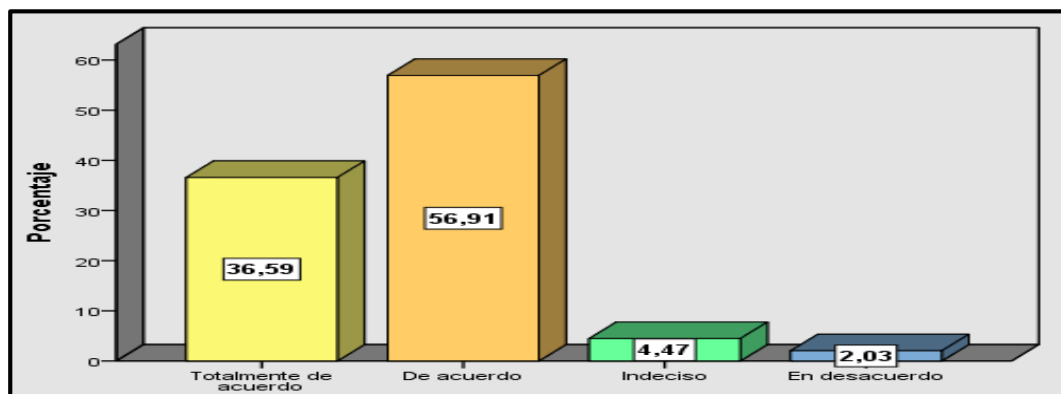
Tabla 18: Actitud del empleado

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	90	36,6
	De acuerdo	140	56,9
	Indeciso	11	4,5
	En desacuerdo	5	2,0
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 14: Actitud del empleado



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los resultados obtenidos respecto a la actitud que muestran los empleados al momento de brindar los servicios de salud a los usuarios, el mayor porcentaje está de acuerdo con la actitud que muestran, seguido de un porcentaje significativo que están totalmente de acuerdo con dicha actitud, por ser una empresa privada deben ofrecer una buena atención, un buen trato que justifique el servicio por lo que es pagado, un porcentaje mínimo está en desacuerdo.

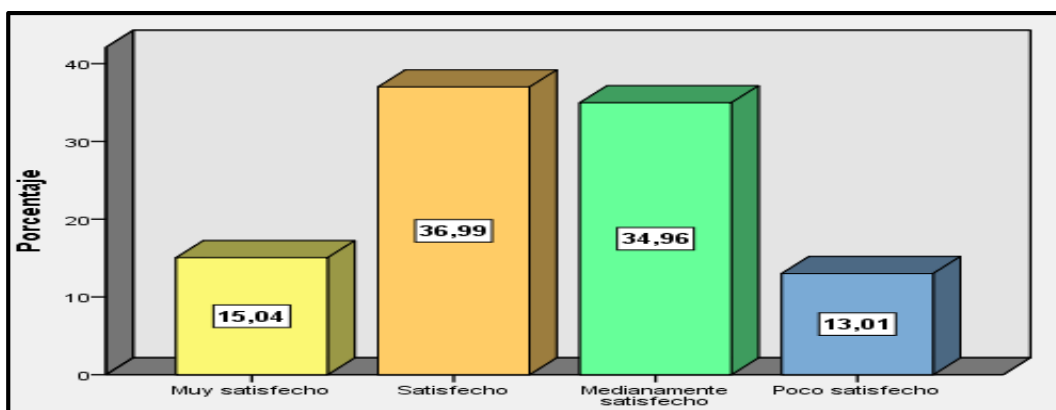
3.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted considere respecto al servicio que recibe de la clínica Cristo Redentor?

Tabla 19: Grado de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	37	15,0
Satisfecho	91	37,0
Medianamente satisfecho	86	35,0
Poco satisfecho	32	13,0
Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 15: Grado de satisfacción



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

De acuerdo a las respuestas de los encuestados se determinó que la mayoría siente satisfacción por los servicios que reciben de la clínica, un porcentaje similar se siente medianamente satisfecho, lo cual se da porque consideran que el servicio es limitado y un menor porcentaje se sienten poco satisfechos debido a que existen situaciones en que los pacientes deben ser trasladados a otros hospitales por falta de equipos o incluso por especialistas, otra razón es el costo del servicio.

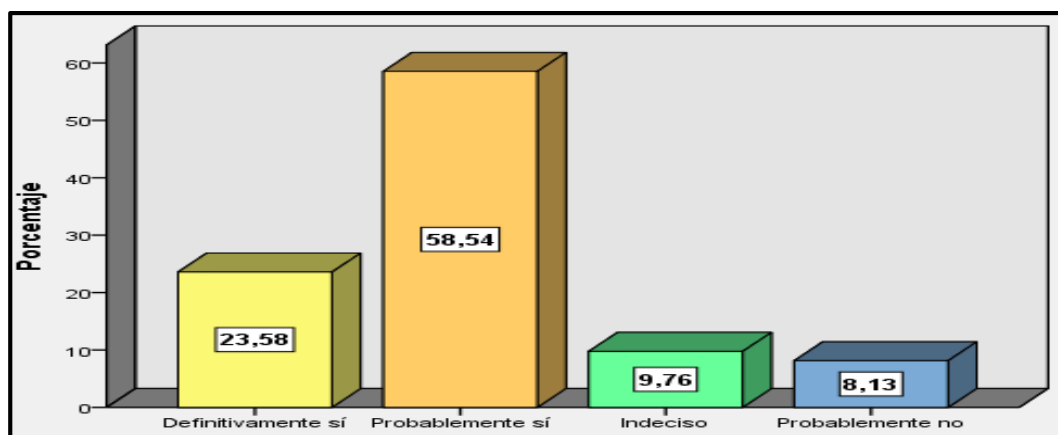
4.- ¿Cree que la comunicación de empleados a clientes se da de manera correcta?

Tabla 20: Comunicación de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente sí	58	23,6
	Probablemente sí	144	58,5
	Indeciso	24	9,8
	Probablemente no	20	8,1
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 16: Comunicación de los empleados



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
 Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

El mayor porcentaje se centra en que la comunicación de los empleados hacia ellos probablemente sea la adecuada, un porcentaje mínimo de encuestados opinan diferente, debido a que a veces hay exceso de pacientes y el ambiente suele estar tenso, los colaboradores tienden a estresarse y los perjudicados llegan a ser los usuarios, incluso existen emergencias en donde los empleados deben ir al llamado, pero la comunicación es deficiente hacia el paciente atendido y llega a incomodar.

5.- ¿Cree que existe cooperación por parte de los empleados?

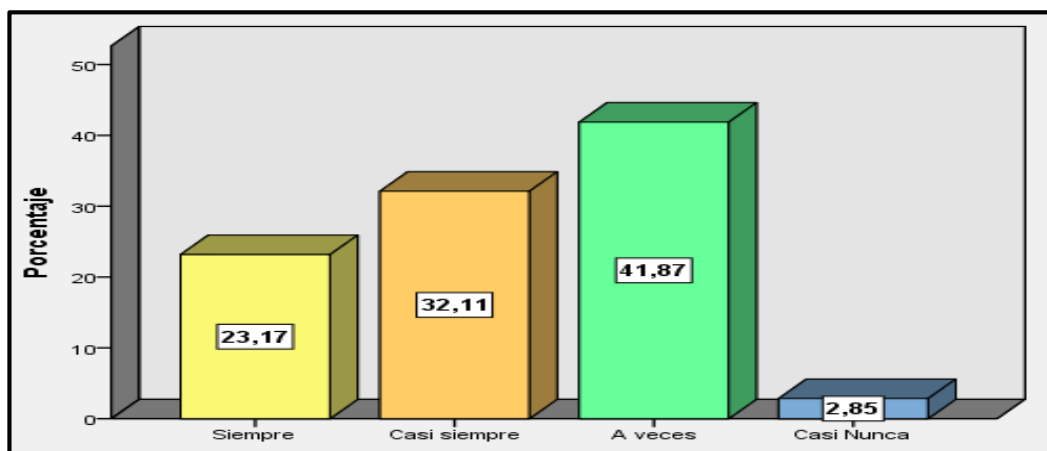
Tabla 21: Cooperación de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Siempre	57	23,2
	Casi siempre	79	32,1
	A veces	103	41,9
	Casi Nunca	7	2,8
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 17: Cooperación de los empleados



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

En su mayoría los encuestados piensan que a veces existe cooperación por parte de los empleados, debido a que cada uno está enfocado en sus propias actividades y existe deficiente apoyo hacia otros colaboradores, un porcentaje relevante opina diferente creen que casi siempre se nota esa predisposición y cooperación. La cooperación debe reflejarse en los servicios que reciben los usuarios, se debe mostrar en toda la empresa ya que el trabajo es en equipo y todos deben ayudarse.

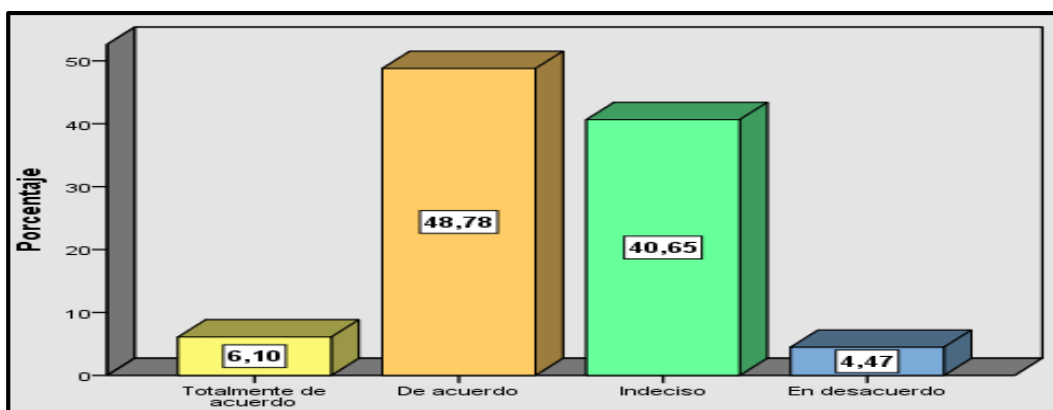
6.- ¿Considera que existe buena relación entre los funcionarios de la clínica Cristo Redentor?

Tabla 22: Relación entre funcionarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	6,1
	De acuerdo	120	48,8
	Indeciso	100	40,7
	En desacuerdo	11	4,5
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 18: Relación entre funcionarios



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Se pudo determinar que la mayor parte de los usuarios encuestados indicaron que están de acuerdo con la relación entre los funcionarios, creen que realmente la relación es buena por lo que se refleja al momento de brindar servicios, de la misma manera un porcentaje similar de los usuarios se sienten indecisos respecto a esta interrogante porque mencionan que desconocen si existe o no esa buena relación y es difícil percatarse del trato que poseen entre todos los integrantes.

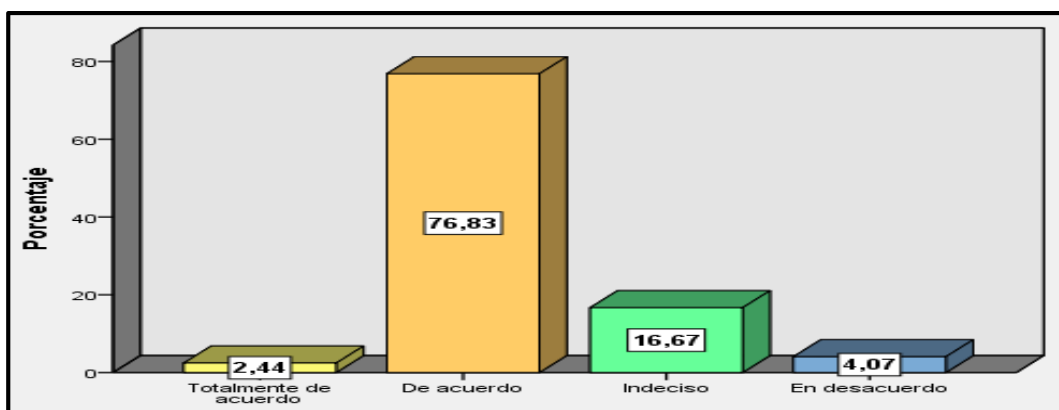
7.- ¿Piensa que el personal de la clínica cumple con sus funciones de manera adecuada?

Tabla 23: Cumplimiento de funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	2,4
	De acuerdo	189	76,8
	Indeciso	41	16,7
	En desacuerdo	10	4,1
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 19: Cumplimiento de funciones



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Se determinó que la mayoría de los usuarios están de acuerdo con que el personal si cumple con sus funciones, la empresa tiene una adecuada estructura y consideran que cada persona sabe lo que tiene que hacer y como lo debe de hacer, lo que se refleja en el desempeño, sin embargo, una minoría opina diferente, debido a que el personal cumple sus funciones, pero deben mejorar, ellos deben de estar dispuestos a perfeccionar sus actividades para lograr buenos resultados.

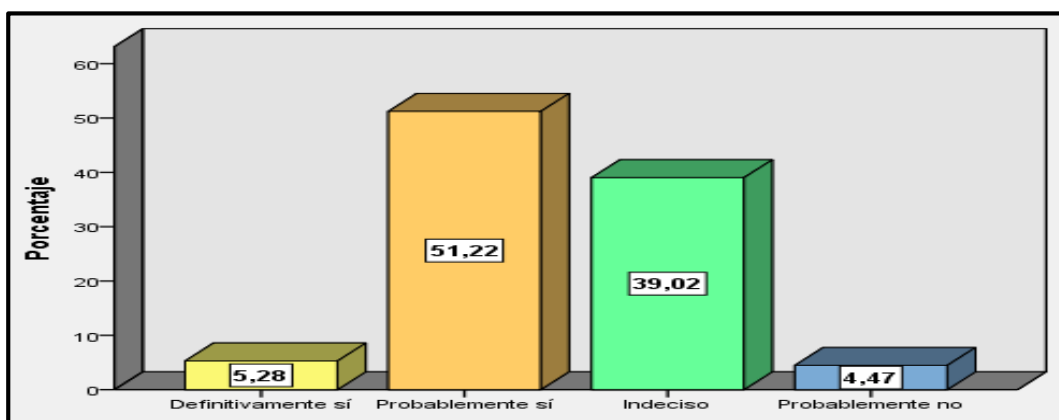
8.- ¿Según su perspectiva, existe el trabajo en equipo dentro de la institución?

Tabla 24: Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente sí	13	5,3
	Probablemente sí	126	51,2
	Indeciso	96	39,0
	Probablemente no	11	4,5
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 20: Trabajo en equipo



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Los datos estadísticos indican que, en su mayoría, los usuarios piensan que probablemente sí existe el trabajo en equipo debido a que es una empresa reconocida a nivel provincial y las personas hablan bien de sus servicios, a pesar de aquello un porcentaje relevante se siente indeciso por lo que desconocen al personal de cargos altos, solo observan a los médicos quienes están en sus departamentos correspondientes, incluso creen que existe poca interacción entre los integrantes.

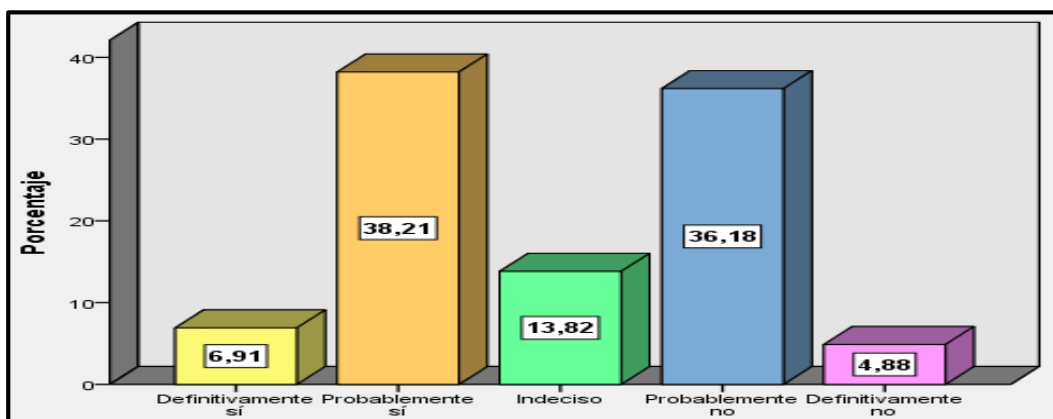
9.- ¿Considera que la estructura física es la adecuada para atender a los pacientes?

Tabla 25: Estructura física

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente sí	17	6,9
	Probablemente sí	94	38,2
	Indeciso	34	13,8
	Probablemente no	89	36,2
	Definitivamente no	12	4,9
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 21: Estructura física



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Frente a esta pregunta la mayoría de los usuarios respondieron que probablemente la clínica cuenta con una adecuada estructura física para atender a los pacientes, pero también creen que debe ser mejorada para una completa satisfacción, un porcentaje similar consideran que la estructura probablemente sea inadecuada, debido a que tiene años con la misma apariencia, deberían perfeccionar su imagen por encontrarse en una zona céntrica, por ser una clínica privada y de prestigio.

10.- ¿Cree que la clínica cuenta con las herramientas necesarias para atender a los pacientes en distintas áreas?

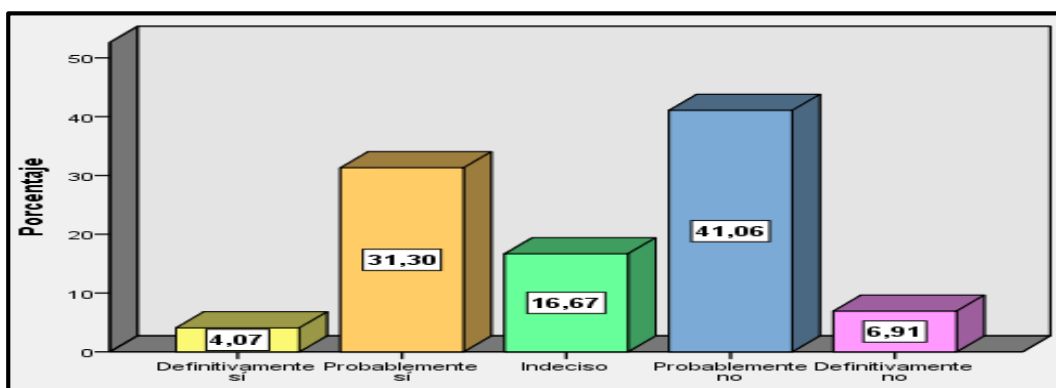
Tabla 26: Herramientas de distintas áreas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente sí	10	4,1
	Probablemente sí	77	31,3
	Indeciso	41	16,7
	Probablemente no	101	41,1
	Definitivamente no	17	6,9
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 22: Herramientas de distintas áreas



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

En su mayoría, los usuarios piensan que en la clínica hay carencia de herramientas necesarias para atender a los pacientes en distintas áreas, los servicios son buenos, pero también hay escases de herramientas, lo que ocasiona el trasladados de pacientes a otros centros de salud, de igual manera un porcentaje significativo cree que probablemente si cuentan con herramientas pero que deberían de adquirir más, contar con equipos y herramientas de primera calidad para el bien del usuario.

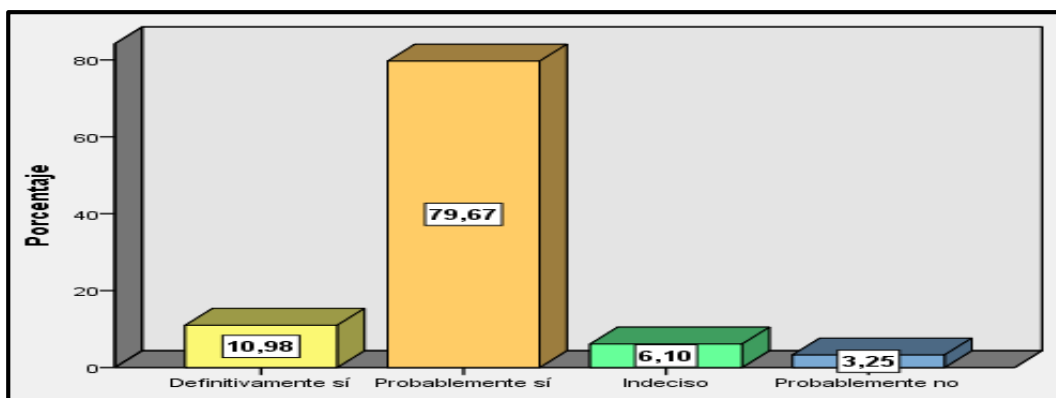
11.- ¿Considera que los empleados realmente se preocupan por las necesidades de los usuarios?

Tabla 27: Necesidades de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Definitivamente sí	27	11,0
	Probablemente sí	196	79,7
	Indeciso	15	6,1
	Probablemente no	8	3,3
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 23: Necesidades de los usuarios



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede apreciar que, en su mayoría, los usuarios consideran que probablemente los colaboradores de la clínica si se preocupan por las necesidades de sus pacientes, por ende, debe ser así al tratarse de una empresa privada que presta servicios de salud, siempre deben de estar dispuesto a brindar la mejor atención para hacer que sus usuarios se sientan satisfechos y consideren a la clínica como primera opción al querer adquirir servicios médicos.

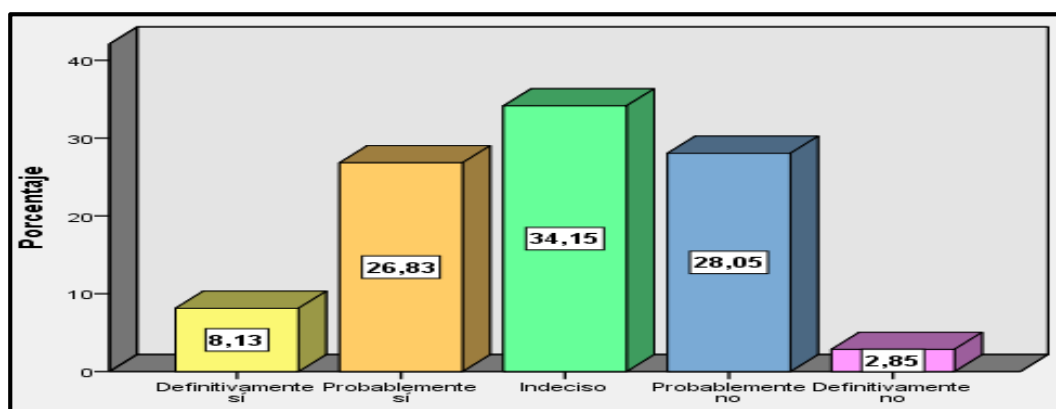
12.- ¿Considera que la clínica ofrece programas de capacitación sobre la salud a sus usuarios?

Tabla 28: Capacitación sobre salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Definitivamente sí	20	8,1
	Probablemente sí	66	26,8
	Indeciso	84	34,1
	Probablemente no	69	28,0
	Definitivamente no	7	2,8
	Total	246	100,0

Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Gráfico 24: Capacitación sobre salud



Fuente: Usuarios de la clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Se puede apreciar que la mayor parte de los usuarios establecen que tienen desconocimiento sobre las capacitaciones que ofrece la clínica, existen pocos medios en donde se enteren de aquella actividad para poder asistir, de igual manera un gran porcentaje de encuestados mencionaron que probablemente si se realicen por lo que han presenciado charlas y casas abiertas, asisten unidades educativas del cantón para que los estudiantes conozcan más acerca de los servicios.

3.3. Limitaciones

En el presente trabajo se presentaron leves inconvenientes, al momento de realizar las respectivas consultas bibliográficas se complicó debido a que eran pocos los libros actuales que se relacionaban con el tema a investigar, la mayoría de los libros consultados fueron aquellos que se encuentran en la biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, el acceso a otros libros de páginas web era deficientes. Así mismo la búsqueda de tesis y artículos científicos relacionados al tema fue un poco desagradable lo que ocasionó estrés.

Otro inconveniente fue al momento de querer dialogar con el administrador, es una persona muy ocupada siempre atento con sus actividades diarias por lo que es casi imposible tener contacto con aquel, por ende, procedí a realizar una solicitud para tener una respuesta favorable respecto al día y hora que podía ser atendida. A pesar de aquello si pude realizar las entrevistas y encuestas obteniendo buenos resultados que permitieron tener mayor conocimiento de la situación de la empresa y del tema de investigación.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron aplicados sin novedad, incluso el administrador y el Director hicieron una revisión de aquellos instrumentos para luego emitir comentarios acerca de las encuestas a realizar y de la coordinación que se llevó a cabo para la ejecución.

El personal de la clínica Cristo Redentor estuvo dispuesto en brindar información, fueron amables y atentos con todas las interrogantes que se les efectuó, quedaron agradecidos por ser tomados en cuenta para la elaboración de un plan de mejoras.

3.4. Resultados

Una vez realizada la entrevista se determina que los directivos tienen un concepto claro acerca del clima organizacional, por lo que consideran que es el ambiente en donde se trabaja, involucra las relaciones laborales, el trabajo en equipo y todo lo relacionado con el trabajador.

Los directivos establecieron cinco factores importantes que afectan al clima organizacional; conflictos, insuficiente interés, respeto y compañerismo, remuneración, encargar actividades. Así mismo indicaron que el desarrollo de la empresa depende mucho de la participación de los colaboradores, debido a que son considerados el elemento principal dentro de la empresa.

Respecto a la comunicación indicaron que es un factor que se debe trabajar diariamente, es uno de inconvenientes por tener deficiente canal de comunicación. A pesar de aquella anomalía se sienten muy satisfechos por los resultados obtenidos del talento humano, sin embargo, esperan obtener más de lo que comúnmente reciben.

Como directivos brindan ayuda a sus colaboradores sin importar el cargo que tengan en la empresa, siempre están pendiente de las necesidades de los empleados, pero también se rigen por el ministerio de salud quienes les imparten capacitaciones cuando lo creen necesarios, refiriéndose al tema de capacitación los directivos facilitan los debidos permisos para que los empleados asistan sin inconvenientes. Además, creen necesario que en la empresa se trabaje en equipo para obtener mejores resultados.

De acuerdo a lo investigado se determinó que la influencia del clima laboral tiene mucho que ver con el desarrollo y desempeño de los trabajadores de la clínica Cristo Redentor, es por ello que en dicha organización se tratan de solucionar cualquier tipo de inconvenientes, asegurándose de que el personal mantenga una buena relación laboral y se esfuercen por lograr los objetivos de la empresa.

Existen inconvenientes en donde se evidencia que uno de los elementos principales que determinan el clima organizacional es la ineficiente motivación, un 46,67% de los colaboradores se sienten poco motivado. De la misma manera el 100% de los usuarios indican que hay ausencia de incentivos.

Además, el 53,33% de los colaboradores indican la deficiente comunicación existente en la clínica, se ha perdido la excelencia que identificaba a la empresa por las diferencias que suelen darse entre trabajadores.

También se evidencia que el 44,33% de los integrantes de la clínica piensan que sus opiniones son insignificantes como para una toma de decisiones, incluso el 76,67% de los usuarios creen que en la clínica existe un tipo de clima paternalista debido a que las decisiones solo las toman los directivos.

Asimismo, se determina que el 73,33% de los colaboradores a veces reciben capacitaciones que son asignadas por el Ministerio de salud pública, por lo general se dan una o dos veces al año de igual manera suelen evaluarlos una vez al año como lo menciona el 20% de los trabajadores. De acuerdo a las condiciones de trabajo el 30% respondió que probablemente son inadecuadas para atender a los pacientes, debe ser, mejorada.

Se resume que el 65% de los usuarios creen que al momento de ingresar a la clínica sienten esa energía positiva, sin embargo, el 20,33% consideran que en toda entidad dedicada a prestar servicios de salud existe un ambiente desagradable.

El 36,99% se sienten satisfechos por los servicios que ofrece la clínica, pero el 34,96% se sienten medianamente satisfecho debido a ser una empresa privada, lo que implica un costo por el servicio.

Respecto a la comunicación el 58,54% indico que probablemente sea la adecuada, pero que implica mejorarla debido a que es la base de las buenas relaciones. Considerando las relaciones entre funcionarios el 48,78% están de acuerdo mientras que el 40,65% se encuentran indecisos debido a que desconocen si existe buena o mala relación entre ellos.

También se evidencia que el 51,2% de los usuarios mencionan que probablemente existe el trabajo en equipo por lo que es una entidad reconocida y de gran prestigio a nivel provincial. En relación a la estructura física el 38,21% determina que probablemente sea la adecuada para atender a los pacientes, mientras que el 36,18% la considera inadecuada, en cambio refiriéndose a las herramientas con las que cuenta la organización el 41,06% creen que la empresa carece de herramientas y equipos necesarios por lo que muchas veces los pacientes son trasladados a otros centros hospitalarios.

De acuerdo a las capacitaciones el 34,15% desconocen si la clínica ofrece programas de salud a sus usuarios, dado que hay escasos de medios en donde se enteren de aquellos acontecimientos.

3.4.1. Comprobación de hipótesis

H1: El clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

Luego del respectivo análisis de la información reflejada en las encuestas realizadas, se determinaron interrogantes que permitieron conocer la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral, las interrogantes a considerar fueron: la pregunta 1 y la pregunta 11, lo que llevó a comprobar por medio del programa estadístico SPSS20 con la prueba de Chi-Cuadrado, si las variables del caso se relacionaban entre sí.

De acuerdo al cálculo realizado para la comprobación de la relación de las variables, se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 29: Resumen del procesamiento de los casos

	Resumen del procesamiento de los casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades? * ¿Realizan evaluaciones de desempeño para conocer la situación actual de cada uno de los integrantes en la clínica Cristo Redentor?	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Fuente: Clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Para la adecuada correlación de las variables de la investigación y luego poder realizar el cálculo del valor estadístico del Chi- cuadrado para la debida comprobación de hipótesis, se procedió a efectuar una tabla de contingencia de las preguntas escogidas.

Tabla 30: Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades? * ¿Realizan evaluaciones de desempeño para conocer la situación actual de cada uno de los integrantes en la clínica Cristo Redentor?

			¿Realizan evaluaciones de desempeño para conocer la situación actual de cada uno de los integrantes en la clínica Cristo Redentor?				Total	
			Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente sí	Definitivamente sí		
¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades?	Definitivamente no	Recuento	1	0	0	0	1	
		Frecuencia esperada	,3	,5	,1	,2	1,0	
	Probablemente no	Recuento	7	2	0	0	9	
		Frecuencia esperada	2,4	4,2	,6	1,8	9,0	
	Probablemente sí	Recuento	0	12	0	0	12	
		Frecuencia esperada	3,2	5,6	,8	2,4	12,0	
	Definitivamente sí	Recuento	0	0	2	6	8	
		Frecuencia esperada	2,1	3,7	,5	1,6	8,0	
	Total		Recuento	8	14	2	6	30
			Frecuencia esperada	8,0	14,0	2,0	6,0	30,0

Fuente: Clínica Cristo Redentor
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 31: Pruebas de Chi- cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,833 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	54,101	9	,000
Asociación lineal por lineal	19,593	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 15 casillas (93,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: Clínica Cristo Redentor

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Para la prueba del Chi- cuadrado se consideró dos preguntas referentes a las variables establecidas; como es el clima organizacional - variable independiente y el desempeño laboral - variable dependiente.

Con la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, se puede evidenciar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, debido a que la significancia asintótica bilateral tiene una frecuencia esperada inferior a 5, con 9 grados de libertad y un valor de 50,833, lo que quiere decir que existe relación evidente entre las variables de estudio, esto indica que el clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

En consecuencia, el trabajo de campo realizado con los directivos, empleados y usuarios otorgan los datos fundamentales que enfocan a la elaboración de un plan de mejora del clima organizacional que permita el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores de la clínica Cristo Redentor.

3.4.2. Propuesta

Una vez identificado los inconvenientes existentes en la clínica Cristo Redentor se decidió a elaborar un Plan de mejora del clima organizacional para la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, que será de gran beneficio para los directivos, colaboradores y usuarios. Contiene una estructura sencilla lo que implica una adecuada comprensión y aplicación.

El plan de mejora se basa en el modelo de (Giraldo, 2013), quien elaboró como propuesta un plan de acuerdo a la aplicación de la herramienta de Hernán Álvarez. Toma en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, de acuerdo a las dificultades que existen en la clínica para brindar posibles estrategias que sirvan como solución.

De la misma manera se consideró el modelo de (ANECA, 2018), que implementó una estructura del plan de mejoras de forma detallada y a la vez sencilla para que las organizaciones lo consideren al momento de realizar sus debidas planificación sin inconveniente alguno.

Se establecen programas que se encuentran dentro de un plan de gestión del talento humano para el mejoramiento organizacional como lo son: el programa de capacitación que incluye el proyecto de relaciones laborales y el proyecto de liderazgo, programa de compensación y el programa de evaluación de desempeño. Estos son los programas principales que se deben considerar en las organizaciones, cabe mencionar que se aplican de acuerdo a las debilidades que posee la empresa, de los cuales se pretende minimizar.

Introducción

El progreso de una empresa se da gracias a la mejora continua que implementa en sus procesos que están regidas en las actividades diarias, la mejora se da una vez que la empresa decide planificar su futuro basándose en las situaciones actuales y tomando en cuenta el entorno cambiante que envuelve a la organización, logrando disminuir sus debilidades y aprovechar sus fortalezas.

La planificación de estrategias permite lograr un alto nivel de desarrollo empresarial, por lo que primeramente es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentre la empresa. Una vez que se conoce la situación actual es necesario la aplicación de un plan en donde se determinen estrategias que deben implementarse para el progreso de la organización.

El plan de mejoras constituye estrategias indispensables que deben ser implementadas por los directivos para mantener un clima organizacional adecuado, está conformado por programas cuya estructura es: diagnóstico, alcance, acciones, indicadores, responsables, tiempo, recursos necesarios, presupuesto y verificación. Mediante la aplicación de los programas se da a conocer todas aquellas actividades que los responsables deben hacer cumplir para el bienestar de la empresa y de los colaboradores.

El plan elaborado permitirá llevar un adecuado control en base a la planificación organizada de acuerdo a las diferentes áreas de trabajo, así mismo dependerá de las dificultades que se encuentren en la empresa, las mismas que deben ser mejoradas de manera inmediata.

Identificación de áreas con dificultades

El área con mayores dificultades es el departamento de talento humano, debido a la inadecuada planificación de las actividades que se cumplen en esta dependencia.

Diagnóstico

Una vez realizado el análisis en la clínica Cristo Redentor se evidenció lo siguiente:

- Deficiente capacitación al personal de la clínica.
- Ineficientes incentivos para gratificar el buen desempeño.
- Escasos método de evaluación de desempeño.

Objetivo de la propuesta

Facilitar a los funcionarios de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, un plan de mejora para el fortalecimiento del clima organizacional que permita la regeneración del desempeño del talento humano.

Acciones de mejora

Para corregir los inconvenientes existentes en la clínica Cristo Redentor se consideró elaborar programas que permitan el fortalecimiento del clima organización, donde se toma en cuenta:

- Programa de capacitación: proyecto de relaciones laborales y liderazgo.
- Programa de Compensaciones.
- Programa de Evaluación de desempeño.

Dificultad

El plan de mejora se puede implementar con poca dificultad debido a que la empresa a la que está dirigida es una entidad privada lo que significa, que podría contar con el presupuesto adecuado para llevar a cabo la planificación de manera anual, es necesario que la clínica considere el plan de mejoras al momento de realizar sus proyecciones financieras para la mejora continua de los programas.

Plazo

La propuesta está planificada a un mediano plazo, es decir de manera anual, puede ser modificada según los directivos consideren necesario.

Impacto

El impacto que generará el plan de mejoras en la clínica Cristo Redentor es bastante bueno, dado a que una vez que se lo implemente se puede evidenciar el cambio inmediato, se utilizarán las fortalezas para disminuir todas aquellas debilidades lo que ocasiona un nivel de desarrollo elevado y una gran ventaja competitiva en el entorno empresarial.

Seguimiento

Para una adecuada planificación y ejecución del plan de mejoras se considerará al personal responsable del seguimiento de cada una de las actividades, estos deben llevar el control de todas aquellas acciones que se realizan de forma secuencial según lo planificado.

Tabla 32: Plan de Acción

Objetivo Estratégico: Implementar un plan de mejora para el adecuado clima organizacional basado en la situación actual que permita optimizar el rendimiento del talento humano de la clínica Cristo Redentor						
Acciones	Tareas	Responsable	Tiempo	Indicadores	Verificación	Seguimiento
Fortalecer y desarrollar capacidades profesionales de los trabajadores en las diferentes áreas con la realización de un programa de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis del curriculum de cada trabajador. • Analizar los resultados que obtiene cada trabajador en sus actividades. • Determinar las fortalezas y debilidades de cada uno de los colaboradores. 	Jefe de Talento Humano	En el mes de Junio y en el mes de Diciembre	Evaluación dirigida a los colaboradores para medir el nivel de conocimientos actualizados.	Semestralmente	Calificación Anual del trabajo en equipo de la clínica.
Mejorar las relaciones laborales con la implementación de actividades recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades grupales con la finalidad de conocer un poco más a sus compañeros de trabajo. • Interacción con los usuarios y colaboradores logrando mayor reconocimiento. 	Jefe de Talento Humano	Una vez al año	Métodos de Socialización y Organización.	Anual	

Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica a través de un modelo de evaluación de desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los horarios de evaluación acorde al área de trabajo. • Organizar por grupos a los colaboradores para la respectiva evaluación. 	Comisión de evaluadores establecido por el director	En el mes de junio y en el mes de diciembre.	Evaluación de desempeño	Semestral	
Establecer un programa de compensaciones con la finalidad de motivar al talento humano de la clínica.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor empleado del mes. • Empleado con mayor rendimiento. • Empleado con mejor atención al cliente. 	Directivos	Una vez al mes	Cuadro estadístico del rendimiento de cada trabajador	Mensualmente	
Fortalecer el proceso de comunicación y toma de decisiones para mantener un ambiente adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre Directivos y colaboradores. • Asignar tareas a usuarios para que sientan que son tomados en cuenta. 	Administrador	Una vez al mes	Reuniones entre directivos y empleados	Mensualmente	

Fuente: Modelo de plan de acción
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 33: Programa de capacitación

Diagnóstico: el 73,33% del personal estiman que las capacitaciones se las proporcionan a veces, cuando el ministerio de salud pública lo asigna necesario						
Objetivo: Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores desarrollando capacidades profesionales de los trabajadores en las diferentes áreas						
Objetivo Estratégico: Actualizar los conocimientos requeridos en las distintas áreas de salud.						
Temas	Estrategia	Alcance	Área	Tiempo	Presupuesto	Verificación
Relaciones laborales	Implementar un proyecto de relaciones laborales.	Mejorar la interacción entre los colaboradores con la finalidad de asegura la calidad del servicio.	Todas las áreas	1 mes	\$ 500,00	Anual
Liderazgo	Implementar un proyecto de liderazgo.	Llevar un adecuado control del talento humano de la clínica.	Talento Humano	Mensualmente	\$ 600,00	Anual
Planeamiento Estratégico	Realizar talleres.	Modificar la planeación de recursos humanos para el buen desarrollo de la empresa.	Talento Humano	1 semana	\$ 100,00	Anual
Gestión del cambio	Presentación de casos actuales.	Mantener a los colaboradores al día con los avances tecnológicos para prevenir futuras adversidades en la empresa.	Todas las áreas	1 semana	\$50,00	Anual

Auditoría y Normas de control	Folletos actuales de reglamento de salud.	Dar a conocer a los colaboradores las nuevas normativas según lo indique el Ministerio de Salud.	Contabilidad	1 semana	\$50,00	Anual
Cultura Organizacional	Realizar talleres y charlas participativas con el personal.	Identificar la cultura organizacional existente en la clínica para luego realizar mejoras.	Todas las áreas	2 semana	\$40,00	Anual
Administración y Organización	Realizar diálogos con el personal administrativo.	Mejorar la calidad de los recursos humanos mediante la preparación del personal calificado acorde a los planes requeridos de la empresa.	Administración	1 semana	\$50,00	Anual
Satisfacción	Encuestas a usuarios	Lograr que los usuarios mantengan un buen nivel de satisfacción al recibir los servicios de la clínica.	Talento Humano	2 semana	\$100,00	Anual
Presupuesto del programa de capacitación					\$ 1490,00	

Fuente: Modelo de programa de capacitación

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 34: Proyecto de relaciones laborales

<p>Diagnóstico: el 48,78% indican que están de acuerdo con la relación entre los funcionarios, creen que realmente la relación es buena, mientras que el 40,65% de los usuarios se sienten indecisos respecto a esta interrogante porque mencionan que desconocen si existe o no esa buena relación por lo que no la perciben.</p>								
<p>Objetivo Estratégico: Proporcionar un clima laboral adecuado con el propósito de fortalecer las relaciones laborales entre directivos y colaboradores para la prevención y solución de conflictos que se presenten en el entorno empresarial.</p>								
Estrategia	Alcance	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo	Recursos	Presupuesto	Verificación
Implementar nuevas políticas que garanticen la interacción entre directivos y colaboradores.	Talento Humano satisfecho	Elaborar un manual de relaciones laborales con normas y políticas dirigidos al personal.	Incremento de personal con mayor grado de satisfacción.	Jefe de talento humano	Una semana	Bienes materiales	\$100,00	Mensual
Promover el trabajo en equipo.	Desarrollo de nuevas habilidades y mejoramiento del clima laboral.	Talleres y dinámicas grupales.	Nivel de desempeño de trabajo.	Jefe de talento humano	Una vez al mes	Bienes materiales	\$150,00	Mensual

Establecer cambios que garantice la motivación personal.	Mantener motivado al talento humano.	Formar equipos de trabajo por área en donde se lleve un listado de todas aquellas necesidades que no han sido cubiertas en la empresa.	Nivel de motivación.	Encargado de cada área	Una vez al mes	Recurso humano	\$150,00	Mensual
Realizar actividades que fortalezcan la confianza entre colaboradores y directivos.	Mejorar las relaciones humanas de los integrantes de la clínica.	Organizar integración con el personal.	Nivel de confianza de los empleados.	Jefe de talento humano	Anual	Recurso Humano	\$100,00	Anual
Presupuesto del proyecto de relaciones laborales							\$ 500,00	

Fuente: Modelo de proyecto de relaciones laborales

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 35: Proyecto de liderazgo

<p>Diagnóstico: el 80% del personal indicaron que se realizan mediciones visuales para determinar el desempeño de los trabajadores, el 10% menciona que se han realizado autoevaluaciones, que son esporádicas, mientras que el 6,67% expresan que desconocen la manera en que los directivos miden el desempeño.</p>									
<p>Objetivo: Monitorear el comportamiento de los colaboradores con la finalidad de cumplir con los objetivos de manera adecuada.</p>									
Estrategia	Alcance	Actividades	Indicadores	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto	Verificación	
Orientar el comportamiento de las personas, para el debido cumplimiento de metas y objetivos que han sido establecidos por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que la planeación sea ejecutada de manera adecuada y que las metas y objetivos sean alcanzados. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar una planeación estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de personal en las áreas de trabajo. 	Representante Legal Director Medico Administrador Talento Humano	Un mes	Bienes materiales Recurso humano	\$ 300,00	Mensual	
Supervisar el desempeño de cada colaborador, para garantizar el cumplimiento de las actividades planificadas.	<ul style="list-style-type: none"> Lograr el cumplimiento de las actividades obteniendo resultados eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento a cada uno de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento en el desempeño de los directivos cuando dirigen a sus equipos. 	Representante Legal Talento Humano	Mensual	Recurso humano	\$ 300,00	Mensual	
Presupuesto del proyecto de liderazgo							\$ 600,00		

Fuente: Modelo de proyecto de liderazgo

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 36: Programa de Compensaciones

Diagnóstico: el 100% indica que no reciben ningún tipo de incentivo al esforzarse por obtener buenos resultados en sus actividades diarias.							
Objetivo: Ofrecer apoyo y reconocimiento a los colaboradores con la finalidad de asegurar el desempeño eficiente en la empresa.							
Estrategia	Alcance	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo	Presupuesto	Verificación
Brindar reconocimiento al mejor empleado del mes que adicione mayor valor agregado en sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Estimular al empleado de cada área mediante bonos equivalente a un pequeño porcentaje del salario mensual. Facilitar horarios flexibles a los colaboradores que trabajan horas extras 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje aplicado a la base salarial (10%). 	Administrador	Una vez al mes	\$ 200,00	Mensual
Generar Liderazgo en operarios correspondiente a cada área, en donde se evidencie la satisfacción de los colaboradores y los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades de los colaboradores y usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer el progreso de la empresa por áreas. Realizar proyecciones hacia donde se pretende llegar trabajando en equipo. Dar a conocer al colaborador que el trabajo en equipo permite generar mayores ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de las proyecciones. 	Encargado de cada área	Una vez al mes	\$200,00	Mensual
Presupuesto del programa de compensaciones						\$ 400,00	

Fuente: Modelo de programa de compensaciones
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 37: Programa de evaluación de desempeño

Diagnóstico: el 46,67% de las personas creen que la empresa tiene deficiente métodos de evaluación, el 26,67% indican que el personal carece de aplicación de evaluaciones.						
Objetivo estratégico: Identificar el potencial que existe en la clínica mediante la aplicación de la evaluación del desempeño						
Acciones	Alcance	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto	Verificación
Desarrollo de la evaluación de desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a los colaboradores que requieran perfeccionamiento en sus conocimientos en determinadas áreas. Estimular el desempeño y mejorar las relaciones laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar los horarios de evaluación acorde al área de trabajo. Organizar las entrevistas evaluativas para cada uno de los integrantes de la clínica. 	Comisión de evaluadores seleccionado por el director de la clínica.	Una semana	\$150,00	Anual
Presupuesto del programa de evaluación de desempeño					\$150,00	

Fuente: Modelo de programa de evaluación de desempeño
Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Tabla 38: Presupuesto del plan de mejoras

Programas	Presupuesto
Programa de capacitación	1490,00
Programa de compensaciones	400,00
Programa de evaluación del desempeño.	150,00
Total	2040,00

Fuente: Propia.

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

CONCLUSIONES

Los factores que influyen en el clima organizacional fueron detectados mediante la aplicación de herramientas metodológicas, en donde se determinaron inconvenientes que deben ser solucionados, para los cuales se desarrolló estrategias reflejadas en un plan de mejoras, el trabajo permitió obtener las siguientes conclusiones:

- El trabajo de investigación se sustentó con bases teóricas de acuerdo a los criterios de diferentes autores entre ellos; Chiavenato, Torres, Martínez, Gómez etc., que ayudaron a la interpretación y captación del tema de estudio.
- Se implementó herramientas metodológicas para recolectar datos, lo que permitió obtener información relevante y oportuna de la clínica Cristo Redentor, estas fueron aplicadas a directivos, colaboradores y usuarios.
- De acuerdo a lo investigado se determinó que los directivos de la clínica si se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, debido a que son el eje fundamental para el desarrollo de la empresa, les brindan oportunidades para capacitarse de acuerdo a las normas y reglamentos del Ministerio de Salud. Así mismo valoran el trabajo en equipo, pero siempre esperan obtener más de lo que un colaborador da, existe la confianza en el talento humano, pero es insuficiente como para considerar sus opiniones en una toma de decisión.
- Se diseñó un plan de mejora basado en los resultados obtenidos en la recolección de información, el mismo que debe ser aplicado en las distintas áreas con anomalías para un adecuado clima organizacional.

RECOMENDACIONES

Es importante que la clínica ejecute el plan de mejoras para fortalecer el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores asegurando su sostenibilidad en el entorno empresarial. Para la ejecución del plan se debe realizar un diagnóstico en toda la organización mediante herramientas metodológicas que permitan detectar la situación por la que pasa la empresa para aplicar métodos de solución. En el trabajo de investigación se establecen las siguientes recomendaciones:

- En necesario que se realicen análisis anuales del clima organizacional y desempeño laboral para establecer nuevas teorías que servirán para estudios investigativos.
- Para una adecuada obtención de información es importante que la empresa considere herramientas metodológicas que deben ser elaboradas de acuerdo al personal al que va dirigido.
- Es importante que el departamento de talento humano implemente los programas de capacitación, compensación y desempeño laboral con la finalidad de mantener actualizado los conocimientos de sus empleados e identificar el nivel profesional que posee cada uno logrando un alto grado de satisfacción.
- El plan de mejora propuesto debe ser aplicado para minimizar las debilidades y todas aquellas anomalías encontradas con la finalidad de obtener mayor reconocimiento a nivel provincial, de acuerdo a los servicios que ofrece, a la atención brindada al cliente y por la imagen corporativa que refleje la organización.

Bibliografía

- Agudelo, C. G. (9 de Julio de 2015). Caracterización de la formación y desempeño del talento humano que labora en Salud Ambiental en Colombia. *Salud Pública*, 17(4), 13.
- Álvarez., C. L. (11 de Febrero de 2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla, Colombia . Recuperado el 17 de Septiembre de 2018, de Blog.
- ANECA. (2018). *Plan de mejoras*. Rioja-España.
- Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3era ed.). Barranquilla: Universidad del Norte.
- Chávez, D. R. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en e servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo, 2015*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad Ciencias de la salud , Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). (J. M. Chacón, Ed., & M. d. Pilar Mascaró Sacristán, Trad.) Colombia.
- Código de trabajo. (16 de Diciembre de 2005). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- D` Aquino, M., & Rodríguez, E. (2013). *Proyectos de investigación en Ciencias Sociales* (1ª ed.). Buenos Aires: MAIPUE. Recuperado el 6 de Noviembre de 2018
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14a ed.). (G. Domínguez, Ed.) México: Pearson.
- Díaz, C. C. (2014). *Investigación de mercados para pequeñas y medianas empresas*. México: Universitaria.

- Dueñas, F. (21 de 07 de 2016). *ASCENDO*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>
- Falconí, M. (2015). *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*.
- Fiallo, M. A. (Septiembre de 2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribución a la economía*.
- Fiallos, D. A. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 15.
- Fontes, S. G. (2015). *Fundamentos de Investigación en Psicología* (UNED ed.). Madrid.
- Galpin, T. (2013). *Medir el desempeño* (Díaz de Santos ed.). Madrid.
- Gerra, M. G. (Junio de 2016). Análisis del desempeño y la participación laboral de los empleados en el proceso productivo de una planta recicladora de PET de la ciudad de Morelia, Michoacán. *INCEPTUM*(20), 19.
- Giraldo, C. L. (2013). *Diagnóstico y plan de mejoramiento del clima organizacional en Cobres de Colombia*. Tesis de Maestría, Universidad del Valle, Facultad de Administración, Colombia. Recuperado el 7 de 12 de 2018
- Gómez, L. B. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (Octava ed.). (M. M. Romo, Ed.) Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- González, A. L. (18 de Junio de 2017). Clima Organizacional y desempeño laboral de la agencia Sur de Guayaquil "Arca Ecuador S.A". *EUMEDNET*, 14. Recuperado el 23 de Septiembre de 2018
- González, M. O. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos* (2da. ed.). México: PATRIA.
- Guillermina, B. P. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: Patria.

- Hidrugo, J. P. (2016). *El rendimiento y sus relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios- Pimentel*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel- Perú. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018
- Hinojosa, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis* (1ª ed.). Lima.
- Ildfonso, E. A. (2013). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Lenin, C. C. (2014). *Epistemología y metodología* (Primera edición ebook ed.). México: Patria.
- López, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. San Millán: TUTOR FORMACIÓN.
- Martínez, G. (2013). *La Gestión Empresarial- La Evaluación del Rendimiento* (Díaz de Santos ed.). Madrid.
- Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid.
- Martínez, S. (2014). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales*. España: IC Editorial.
- Martínez, S. (Septiembre de 2016). *SupeRRHHeroes*. (Copyright, Editor) Obtenido de <https://superrheroes.sesametime.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Montoya, P. C. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica* (Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó ed.). Medellín, Colombia.
- Onofre, L. S. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral*. Universidad central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito: Universidad central del Ecuador.
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional- Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial* (1º ed.). La Libertad, Santa Elena, Ecuador: UPSE. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018

Plan Nacional de desarrollo, toda una vida. (22 de Septiembre de 2017-2021). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos*. Barcelona: Octaedro.

Ruiz, E. G. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España.

Segredo, A. P. (Diciembre de 2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Serrano, J. P. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5, 117-125.

Torres, J. (2014). *Liderazgo Inspiracional*. México.

Vallejo, L. (11 de Marzo de 2015). *Gestión del talento humano*. (A. ESPOCH, Ed.) Riobamba, Ecuador: La Caracola. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Véliz, E. (2013). *Diagnóstico del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral Del Talento Humano Del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana*. Tesis, Escuela de posgrado Universidad César Vallejo, Santa Elena.

Vera, M. M. (Diciembre de 2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Scielo*, 11(2), 41-54.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia- Variable Independiente

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2017.	Formulación del problema ¿De qué manera el clima organizacional incide con efectividad en el desempeño laboral del talento humano de la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?	Objetivo General Analizar el clima organizacional mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten el desempeño efectivo del talento humano en la Clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena.	El clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.	Variable independiente Clima Organizacional	Tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Autoritario • Paternalista • Consultivo
	Problemas Específicos <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el argumento consistente del clima organizacional en función de diferentes criterios que promueve el desempeño laboral eficiente en la clínica Cristo Redentor? • ¿Qué herramientas metodológicas se utilizarán para analizar el clima organizacional y el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor en el cantón Santa Elena? • ¿De qué manera los resultados de la investigación servirán de aporte para la implementación del plan de acción que mejore el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor? • ¿Qué actividades sustentan el plan de acción como propuesta para impulsar un clima organizacional adecuado en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena? 	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentar las bases teóricas del clima organizacional y el desempeño laboral mediante el análisis de criterios de diferentes autores que faciliten la comprensión del tema. • Diseñar las herramientas metodológicas mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos que permitan la obtención de información oportuna de la clínica Cristo Redentor. • Identificar la situación actual de la empresa mediante los resultados obtenidos de la recolección de información para la elaboración de la propuesta que beneficie a la clínica Cristo Redentor. • Diseñar un plan de acción en función de los resultados auscultados que garantice la efectividad del desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena. 			Factores determinantes	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Liderazgo • Relaciones
						Categorías

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Anexo 2: Matriz de consistencia- Variable Dependiente

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2017.	<p>¿De qué manera el clima organizacional incide con efectividad en el desempeño laboral del talento humano de la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el argumento consistente del clima organizacional en función de diferentes criterios que promueve el desempeño laboral eficiente en la clínica Cristo Redentor? • ¿Qué herramientas metodológicas se utilizarán para analizar el clima organizacional y el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor en el cantón Santa Elena? • ¿De qué manera los resultados de la investigación servirán de aporte para la implementación del plan de acción que mejore el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor? • ¿Qué actividades sustentan el plan de acción como propuesta para impulsar un clima organizacional adecuado en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena? 	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar el clima organizacional mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten el desempeño efectivo del talento humano en la Clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentar las bases teóricas del clima organizacional y el desempeño laboral mediante el análisis de criterios de diferentes autores que faciliten la comprensión del tema. • Diseñar las herramientas metodológicas mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos que permitan la obtención de información oportuna de la clínica Cristo Redentor. • Identificar la situación actual de la empresa mediante los resultados obtenidos de la recolección de información para la elaboración de la propuesta que beneficie a la clínica Cristo Redentor. • Diseñar un plan de acción en función de los resultados auscultados que garantice la efectividad del desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena. 	El clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.	Variable dependiente Desempeño Laboral	Aspectos para medir el desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación • Medición de los comportamientos • Mediciones visuales
					Retos para medir eficazmente el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia de los gustos • Política de la organización • Enfoque hacia el individuo o hacia el grupo
					Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Características • Beneficios

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Anexo 3: Matriz de Operacionalización- Variable independiente

Hipótesis	Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
El clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.	Variable Independiente Clima Organizacional	El ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con los proveedores y clientes, todos estos elementos conforman el clima organizacional (Fiallo, 2015).	Tipos	• Autoritario	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en las tareas que le compete?	Encuestas y Entrevistas
				• Paternalista	¿Considera que los directivos son los únicos encargados en llevar el control de la empresa?	
				• Consultivo	¿El equipo de trabajo está completamente estructurado y cada uno tiene claro sus funciones?	
			Factores determinantes	• Responsabilidad	¿Usted tiene bien claro los objetivos a alcanzar, y se dedica completamente a ello para el debido cumplimiento?	
				• Liderazgo	¿Considera usted que existe buen liderazgo en la clínica?	
				• Relaciones	¿Es posible la interacción con el personal de mayor jerarquía?	
			Categorías	• Comportamiento Organizacional	¿Cree usted que los colaboradores cuentan con actitudes adecuadas al momento de brindar los servicios?	
				• Estructura Organizacional	¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades?	
				• Estilo de Dirección	¿Piensa usted que la empresa cuenta con el guía idóneo para orientar las acciones?	

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Anexo 4: Matriz de Operacionalización- Variable Dependiente

Hipótesis	Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
El clima organizacional apropiado influye significativamente en el desempeño del talento humano de la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.	Variable Independiente Desempeño laboral	El desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador para alcanzar los objetivos de la empresa (Fiallo, 2015).	Aspectos para medir el desempeño	• Autoevaluación	¿Su superior promueve la autoevaluación en la empresa?	Encuestas y Entrevistas
				• Medición de los comportamientos	¿Está usted de acuerdo con que el supervisor mida los comportamientos individuales?	
				• Mediciones visuales	¿En la institución se realizan mediciones visuales para determinar el desempeño?	
			Retos para medir eficazmente el desempeño	• Influencia de los gustos	¿Cree que su superior se enfoca en lo que les gusta a los empleados para evaluar su desempeño?	
				• Política de la organización	¿Considera necesario el establecer políticas para evaluar el desempeño de los colaboradores?	
				• Enfoque hacia el individuo o hacia el grupo	¿En organización evalúan de manera grupal o individual?	
			Evaluación del desempeño	• Objetivos	¿Piensa usted que la evaluación del desempeño debe dar a conocer el objetivo principal?	
				• Características	¿Considera usted que las evaluaciones dirigidas al empleado y a los directivos deben tener las mismas directrices?	
				• Beneficios	¿Qué beneficios considera usted que se tiene con la ejecución de la evaluación del desempeño?	

Elaborado por: Joselyn Franco Panchana

Anexo 5: Formato de entrevista



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

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Objetivo del instrumento: Obtener información relevante sobre el clima laboral en la Clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena.

Datos

Lugar:

Institución:

Fecha:

Informante:

1. ¿Cuál es su opinión sobre el clima laboral?

2. ¿Qué factores cree que afectan al clima organizacional?

3. ¿Considera que la participación de los empleados es importante para el desarrollo de la empresa?

4. ¿Cómo es la comunicación entre los directivos y empleados de la clínica?

5. ¿Implementa algún tipo de motivación a sus colaboradores? ¿Cuales?

6. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizan los servidores? Qué piensa de los resultados obtenidos.

7. ¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo cuando la necesitan? ¿Por qué lo hace?

8. ¿Cada que tiempo brindan capacitaciones a los trabajadores?

9. ¿Cree que es más importante el trabajo en equipo o el trabajo individual?

10. ¿Cree que la estructura física es la adecuada para el desempeño óptimo de los trabajadores?

Anexo 6: Cuestionario de encuesta para los trabajadores



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

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Objetivo: Conocer el desempeño laboral mediante un análisis del clima organizacional en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Instrucciones: Estimado participante, la presente es una encuesta con fines de investigación. Sírvase a marcar con una “X”, en el recuadro respectivo, de acuerdo a la respuesta que mejor describa su opinión.

DATOS GENERALES

Edad: De 18-28 De 29-39 De 40-50 Más de 50

Género: Masculino Femenino

Tiempo en la institución:

1 a 5 años 6 a 10 años 11 a 15 años Más de 16 años

DATOS ESPECÍFICOS

1.- ¿Las condiciones de trabajo son las adecuadas para la realización de cada una de las actividades?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

2.- ¿Dentro de su organización que tipo de clima organizacional existe?

Explotador (No existe confianza en los colaboradores)

Paternalista (Las decisiones las toman los superiores)

Consultivo (Existe confianza y participación con los empleados)

Participación Grupal (Trabajo en equipo)

3.- ¿Considera que existe buena comunicación entre los colaboradores de la clínica?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Cuál de los siguientes factores considera relevante para el clima organizacional en la clínica?

- | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Estructura <input type="checkbox"/> | Conflicto <input type="checkbox"/> | Cooperación <input type="checkbox"/> |
| Responsabilidad <input type="checkbox"/> | Relaciones <input type="checkbox"/> | Desafíos <input type="checkbox"/> |
| Recompensa <input type="checkbox"/> | Liderazgo <input type="checkbox"/> | Identidad <input type="checkbox"/> |

5.- ¿Cuál de las siguientes categorías del clima organizacional considera que prevalece en la clínica Cristo Redentor?

- Comportamiento Organizacional
- Estructura Organizacional
- Estilo de dirección
- Ninguna de las anteriores

6.- ¿Cuál es el nivel de motivación que su superior le brinda para cumplir con sus actividades?

- Muy motivado
- Medianamente motivado
- Poco motivado
- Desmotivado

7.- ¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta para una respectiva toma de decisiones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Qué tipo de incentivos recibe al cumplir con una buena labor?

- Incentivo económico
- Reconocimiento
- Elogios
- Empleado del mes
- Ninguno

9.- ¿La clínica ofrece oportunidades de capacitación?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

10.- ¿Cómo realizan las respectivas mediciones de desempeño?

- Autoevaluaciones
- Medición de comportamientos
- Mediciones visuales
- Ninguno

11.- ¿Realizan evaluaciones de desempeño para conocer la situación actual de cada uno de los interrogantes en la clínica Cristo Redentor?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

12.- ¿Considera que el clima organizacional determina el desempeño de los colaboradores?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Gracias por su colaboración.

Anexo 7: Cuestionario de encuesta para los usuarios



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

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Objetivo: Conocer el desempeño laboral mediante un análisis del clima organizacional en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Instrucciones: Estimado participante, la presente es una encuesta con fines de investigación. Sírvase a marcar con una “X”, en el recuadro respectivo, de acuerdo a la respuesta que mejor describa su opinión.

DATOS GENERALES

Edad: De 18-28 De 29-39 De 40-50 Más de 50
Género: Masculino Femenino

DATOS ESPECÍFICOS

1.- ¿Siente energía positiva cuando ingresa a la clínica Cristo Redentor?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

2.- ¿Considera que el personal de la clínica mantiene una actitud agradable al momento de brindar el servicio?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted considere respecto al servicio que recibe de la clínica Cristo Redentor?

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

4.- ¿Cree que la comunicación de empleados a usuarios se da de manera correcta?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

5.- ¿Cree que existe cooperación por parte de los empleados?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

6.- ¿Considera que existe buena relación entre los funcionarios de la clínica Cristo Redentor?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Piensa que el personal de la clínica cumple con sus funciones de manera adecuada?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Según su perspectiva, existe el trabajo en equipo dentro de la institución?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

9.- ¿Considera que la estructura física es la adecuada para atender a los pacientes?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

10.- ¿Cree que la clínica cuenta con las herramientas necesarias para atender a los pacientes en distintas áreas?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

11.- ¿Considera que los empleados realmente se preocupan por las necesidades de los clientes?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

12.- ¿Considera que la clínica ofrece programas de capacitación sobre la salud a sus usuarios?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

Gracias por su colaboración

Anexo 8: Fotografías de recolección de datos



Visita a la clínica Cristo Redentor



Entrevista a directivos

Encuesta a colaboradores



Encuesta a usuarios



CLÍNICA CRISTO REDENTOR
SANTA ELENA: CALDERON ENTRE 18 DE AGOSTO Y
COMERCIO
TELF. 2940415 – FAX: 2940341

Santa Elena 04 de Julio del 2018

CARTA AVAL

En consideración al pedido de la Srta. **JOSELYN ELIANA FRANCO PANCHANA**, con C.I. 2400160624, estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA CRISTO REDENTOR DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**, procedo a la aprobación de la solicitud, brindando la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; la cual podrá ser subida a la plataforma web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Cpa. Moisés Acuña
ADMINISTRADOR
CLÍNICA CRISTO REDENTOR