



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

TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA COMUNA SAN PABLO,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.

**TRABAJO DE TITULACIÓN A LA OPCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTORA:

MARIUXI VIVIANA REYES REYES

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA COMUNA SAN PABLO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.

AUTORA:

REYES REYES MARIUXI VIVIANA

TUTOR:

LCDO. TIGRERO SUÁREZ FREDDY, MSC

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo conocer la realidad por la que atraviesa el centro de salud de la comuna San Pablo y mediante esto emitir un análisis crítico que ayude a fomentar un clima laboral agradable, por lo que se ha planteado una propuesta a fin de mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores. En cuanto a la metodología aplicada en esta investigación es de tipo correlacional, bibliográfica, cualitativa y cuantitativa, además de haber utilizado las diferentes técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta. De igual manera se procedió a recolectar la información en el centro de salud, es decir, nos permitió indagar con la directora, los doctores, enfermeros y usuarios y de esa forma conocer las percepciones que tienen cada uno de ellos. Con los resultados se evidenció que existe una problemática en el centro de salud, debido a que los empleados no se sienten motivados y poseen baja productividad, que le permita mejorar el rendimiento y así puedan ofrecer a los pacientes un servicio de calidad eficiente.

Palabras claves: Clima organizacional y Calidad laboral



TEMA:

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE EMPLOYEES 'QUALITY OF THE HEALTH CENTER OF THE COMUNA SAN PABLO, SANTA ELENA CANTON, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2017.

AUTORA:

REYES REYES MARIUXI VIVIANA

TUTOR:

LCDO. TIGRERO SUÁREZ FREDDY, MSc.

Abstract

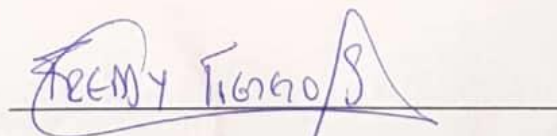
The present work has as objective to know the reality that crosses the center of health of the commune San Pablo and by means of this emit a critical analysis that helps to foment a pleasant labor climate, reason why a proposal in order to improve has been raised the work performance of the collaborators. Regarding the methodology applied in this research, it is correlational, bibliographic, qualitative and quantitative, in addition to having used different data collection techniques such as interview and survey. In the same way, the information was collected in the health center, that is, it allowed us to inquire with the director, the doctors, nurses and users and in this way to know the perceptions that each of them has. With the results it was evident that there is a problem in the health center, because employees do not feel motivated and have low productivity, which allows them to improve performance and thus can offer patients an efficient quality service.

Keywords: Organizational climate and work quality

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.

En mi calidad del profesor guía del trabajo de titulación, “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA COMUNA SAN PABLO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”, elaborado por la señorita MARIUXI VIVIANA REYES REYES, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero 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 científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, reading "FREDDY TIGRE SUÁREZ", is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large flourish at the end.

Lcdo. Freddy Tigre Suárez, MSc.

PROFESOR GUÍA


DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA COMUNA SAN PABLO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”**, elaborado por **Reyes Reyes Mariuxi Viviana**, 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.



REYES REYES MARIUXI VIVIANA

C.C. NO. 2400133290

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Lcdo. Freddy Tigrero Suárez, tutor del trabajo de titulación, por la paciencia y por haber contribuido en mi desarrollo profesional y orientarme en la realización de este trabajo.

Así mismo, agradecer a mis padres Javier Reyes y Juana Reyes, que son los pilares principales para cumplir con esta meta, convirtiéndose en un estímulo para seguir formándome.

También agradezco a los doctores y enfermeros del centro de salud de la comuna San Pablo por permitirme realizar este trabajo de investigación y por la colaboración prestada.

Mariuxi Reyes


DEDICATORIA

A mis padres por ser los promotores de esta meta que con su esfuerzo han sido de gran ayuda para cumplir mis logros, y han hecho posible mi superación personal y profesional.


A mis compañeros y amigos quienes compartieron con sus conocimientos sin esperar nada a cambio y a todas aquellas personas que han hecho posible mejorar mi nivel intelectual, logrando así que este sueño se haga realidad.

Mariuxi Reyes

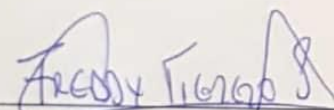
TRIBUNAL DE GRADO



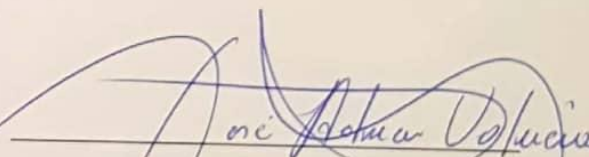
PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANA DE LA FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



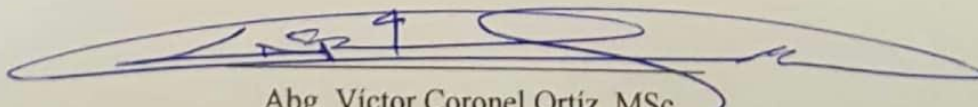
PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DIRECTORA DE LA CARRERA (E)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Lcdo. Freddy Tigreiro Suárez, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. José Medranda Valencia, MBA.
PROFESOR DEL ÁREA



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

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
TEMA	i
Resumen.....	ii
Abstract	iii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. Revisión literatura.	10
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.	12
1.2.1. Clima organizacional.....	12
1.2.1.1. Clima organizacional en empresas.	12
1.2.1.2. Características del clima organizacional.	13
1.2.1.3. Tipología del clima organizacional.	14
1.2.1.4. Comunicación.....	15
1.2.1.5. Estilo de comunicación.....	15
1.2.1.6. Importancia de la comunicación.....	16
1.2.1.7. Motivación.....	17
1.2.1.8. Tipos de motivación	17
1.2.1.9. Factores motivadores.....	18
1.2.1.10. Liderazgo.....	18

1.2.1.11. Estilo de liderazgo.	19
1.2.1.12. Calidad.....	19
1.2.1.13. Calidad laboral.....	20
1.2.1.14. Calidad laboral en el mundo empresarial.	21
1.2.1.15. Desarrollo personal.....	21
1.2.1.16. Competencia profesional.	22
1.2.1.17. Desempeño laboral.	23
1.2.1.18. Sentido de pertenencia.....	23
1.2.1.19. Identidad con la tarea.....	24
1.2.1.20. Identidad corporativa.....	24
1.2.1.21. Medio ambiente del trabajo.	25
1.2.1.22. Higiene laboral.	25
1.2.1.23. Seguridad laboral.....	26
1.3. Fundamentos sociales, fisiológicos y legales.....	26
1.3.1. Fundamento social.....	26
1.3.2. Fundamento filosófico.....	27
1.3.3. Fundamento legal.	27
CAPÍTULO II.	32
MATERIALES Y MÉTODOS.	32
2.1. Tipos de investigación.	32
2.2. Métodos de la investigación.....	33
2.3. Diseño de muestreo.....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra.....	34

2.3.3. Tipo de muestreo utilizado.....	36
2.4. Diseño de recolección de datos.....	36
2.4.1. Técnicas de investigación.....	36
2.4.2. Instrumentos.....	37
CAPÍTULO III.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1. Análisis de datos.....	38
3.2. Limitaciones.....	57
3.3. Resultados.....	57
3.3.1. Validación de la hipótesis.....	57
3.3.2. Descripción de la hipótesis.....	58
3.3.3. Procedimiento del cálculo de la hipótesis.....	58
3.3.4. Comprobación de la hipótesis.....	60
PROPUESTA.....	62
3.4. Nombre de la propuesta.....	62
3.4.1. Objetivo de la propuesta.....	62
3.4.2. Finalidad.....	62
3.4.3. Estructura de la propuesta.....	62
3.5. Descripción de factores del plan de mejora.....	63
3.5.1.1. Tema 1: Plan de mejora de comunicación.....	65
3.5.1.2. Tema 2: Motivación Laboral.....	66
3.5.1.3. Tema 3: Liderazgo laboral.....	67
3.5.1.4. Tema 4: Desarrollo personal.....	68

3.6. Presupuesto de la propuesta	69
3.7. Grupo de interés	69
3.8. Beneficios	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	80

ÍNDICE DE CUADROS

	Págs.
Cuadro N° 1: Población.....	34
Cuadro N° 2: Género	45
Cuadro N° 3: Edad.....	46
Cuadro N° 4: Trato de los Colaboradores y Funcionarios	47
Cuadro N° 5: Clima Laboral.....	48
Cuadro N° 6: Grado de Comunicación.....	49
Cuadro N° 7: Motivación de los Colaboradores y Funcionarios.....	50
Cuadro N° 8: Administración del Centro de Salud	51
Cuadro N° 9: Nivel de Conocimiento y Destrezas	52
Cuadro N° 10: Nivel de Compromiso	53
Cuadro N° 11: Calificación del Centro de Salud.....	54
Cuadro N° 12: Materiales y Equipos.....	55
Cuadro N° 13: Ambiente Laboral.....	56
Cuadro N° 14: Tabla de contingencia	59
Cuadro N° 15: Prueba de Chi Cuadrado.....	60
Cuadro N° 16: Plan de mejora de Comunicación.....	65
Cuadro N° 17: Plan de mejora de motivación laboral	66
Cuadro N° 18: Plan de mejora del liderazgo laboral	67
Cuadro N° 19: Plan de mejora del desarrollo personal	68
Cuadro N° 20: Presupuesto de la propuesta	69
Cuadro N° 21: Matriz de Consistencia	80
Cuadro N° 22: Variable Independiente: Clima Organizacional	81
Cuadro N° 23: Variable Dependiente: Calidad Laboral.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico 1: Género.....	45
Gráfico 2: Edad	46
Gráfico 3: Trato de los Colaboradores y Funcionarios	47
Gráfico 4: Clima Laboral	48
Gráfico 5: Grado de Comunicación	49
Gráfico 6: Motivación	50
Gráfico 7: Administración del Centro de Salud.....	51
Gráfico 8: Nivel de conocimiento y destrezas	52
Gráfico 9: Nivel de Compromiso.....	53
Gráfico 10: Calificación del Centro de Salud	54
Gráfico 11: Materiales y Equipos	55
Gráfico 12: Ambiente Laboral	56
Gráfico 13: Estructura de un plan de mejoramiento	62

ÍNDICE DE ANEXOS

	Págs.
Anexo 1: Centro de Salud de la “Comuna San Pablo”	83
Anexo 2: Encuesta a los pacientes de la Comuna San Pablo	83
Anexo 3: Entrevista a enfermera del Centro de salud	84
Anexo 4: Encuesta	85
Anexo 5: Entrevista	87
Anexo 6: Entrevista a la directora	89

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es considerado como el entorno en el que vive una organización que se da acordes a las necesidades prioritarias para mantenerse en un mercado competitivo empezando por la parte interna, es decir, que influyen con la productividad y el rendimiento de los empleados. Es por eso que la OMS manifiesta “que tiene una clasificación de los mejores y peores sistemas de salud en el mundo, esto se contrasta con diferentes variables que se han identificado como la desigualdad, capacidad de respuesta, atención al paciente, el rendimiento laboral y el clima organizacional que enfrentan a diario las instituciones de salud”. Estos países con mejor sistemas de salud siendo los principales como Francia, Italia, Omán, Austria y Japón, cuyo objetivo es crear una cobertura de salud para todos, mientras que los países con menor clasificación esta Colombia, Chile, Cuba, Ecuador y Costa Rica quienes buscan solucionar la crisis ya antes mencionadas (Organización Mundial de la Salud, 2013).

En la actualidad las instituciones públicas de salud en el sector ecuatoriano han evolucionado ya que se han adaptado a los cambios, comenzando con las capacitaciones, seminarios, charlas hacia los colaboradores como son doctores y enfermeros, sin embargo, no logran cumplir con las preferencias de los pacientes, debido a que ellos influyen directamente en el clima laboral que posea la institución.

El clima organizacional por otra parte influye en el ambiente que atraviesa una organización que permiten identificar y analizar cuáles son los factores que repercutan en la institución. Es por eso que es importante mencionar a Fayol y

Taylor quienes hacen énfasis a las diferentes estructuras que se han venido estudiando hasta el día de hoy, brindando seguridad y beneficios para los empleados como para las empresas.

Es por eso que es importante conocer el clima donde los empleados están sumergidos y de qué manera el centro de salud busca mejorar la productividad de los colaboradores, logrando un trabajo en equipo y una buena comunicación tanto para los subalternos como para los empleados, siendo agradable ante los pacientes que acuden diariamente por un servicio de calidad.

Por esta razón surge la idea de esta investigación, que busca analizar el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud, de la comuna San Pablo, provincia de Santa Elena, ya que existe una serie de inconveniente o factores que impiden un rendimiento eficiente de los colaboradores, como es la falta de una comunicación, poca motivación, un liderazgo inapropiado, incompetencia profesional, falta de sentido de pertenencia y no contar con una calidad de servicio que sea agradable para los pacientes, lo que no permite un desarrollo para la institución de salud, para ello se efectúa, la recolección de información a través de las técnicas de investigación como son las entrevistas y encuestas, que ayudan a conocer la realidad por lo que atraviesa el centro de salud.

Por lo ante expuesto, es necesario implementar un plan de mejora que ayude a los colaboradores del centro de salud de la comuna San Pablo, a mejorar las relaciones

interpersonales del personal, logrando así que se sienta satisfecho al momento de realizar sus actividades y contribuya al crecimiento de la institución.

Planteamiento de Problema.

“la salud es uno de los derechos fundamentales para el ser humano, y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, desarrollo, la economía y educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria”. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

Todas las instituciones públicas a nivel mundial que brindan un servicio de salud, deben cumplir con indicadores que conlleven al éxito o al fracaso, siendo esto el clima organizacional y la calidad laboral, que es considerado como un factor cambiante o determinante, a la vez las entidades de salud buscan mantenerse y asegurar una atención médica satisfactoria, mediante estrategias y cambios que determinen las habilidades, capacidades y destrezas de los empleados; siendo parte fundamental en el desarrollo profesional y así lograr un rendimiento laboral adecuado para las instituciones de salud.

En el contexto ecuatoriano, las políticas en salud han variado en las últimas décadas, ya que existen normas de regulación conectadas con el buen vivir, es decir que el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017), ahora Plan Toda una Vida (2017 – 2021), se convierte en el referente para que el servicio de salud sea eficiente. Así

mismo, se recalca una base del (MSP Ecuador, 2013), que determina lo siguiente: “el Ministerio de Salud Pública en su calidad está implementando cambios estructurales en el sector de salud, y es reconocida como un derecho fundamental garantizado por el estado y se constituye en un eje económico para el desarrollo y el logro del buen vivir”.

Desde una visión general las instituciones de salud a nivel nacional contribuyen a mejorar la calidad con respecto al servicio que es brindado a una comunidad en general, logrando una prosperidad social, satisfactoria, obteniendo resultados que sean favorable para la entidad pública, y a la vez satisfacer a una necesidad que es prioritaria y obligatoria. Esto influye directamente en el desempeño de los empleados que son los encargados de ofrecer un servicio de calidad, mejorando sus habilidades y capacidades para enfrentar retos o desafíos, provocando así competencia profesional.

A nivel provincial las instituciones de salud públicas especialmente los centros de salud, necesitan desarrollar, alcanzar y entender el comportamiento de los empleados y las funciones que desempeñan estén acorde a su nivel académico y grado de competencia en el ámbito de salud. De acuerdo a situaciones observadas o percepciones iniciales en el Centro de Salud de la Comuna San Pablo, se infiere que los trabajadores o personas que laboran allí, desarrollan sus actividades cotidianas de manera variable, su comportamiento, sus relaciones y acciones actitudinales se presentan a diario en forma distinta.

Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo expuesto por los autores (Bernal, Pedraza, & Mónica, 2015), quienes determinan que el ambiente laboral depende mucho del clima organizacional. Todo conlleva a provocar consecuencias secundarias como el estrés laboral, conflictos u otras, promoviendo un servicio de poca calidad a los pacientes. Es por eso que se plantea este estudio con el objetivo de establecer relación entre el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo, con el fin de aumentar la productividad y la excelencia del servicio, logrando así el desarrollo de la institución.

Es por eso que se plantea la siguiente **Formulación de Problema:** ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo?

Como **Sistematización de Problema** planteamos la siguiente interrogante:

- ¿Cuáles son las características que influyen en el clima organizacional en los empleados del centro de salud?
- ¿De qué manera se ve afectada la calidad laboral de los empleados del centro de salud al no contar con un buen clima organizacional?
- ¿De qué modo la calidad laboral puede ser valorada por los empleados del centro de salud?

Dado la problemática de estudio planteamos el siguiente **Objetivo general:** Analizar la relación entre el clima organizacional y la calidad laboral de los

empleados del centro de salud de la comuna San Pablo, mediante un análisis sistemático, que aporte a la mejora del rendimiento laboral.

Los **Objetivos específicos** para dar una solución a la sistematización son lo siguiente:

- Analizar la situación actual del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.
- Identificar los factores que interviene en la calidad laboral de los empleados del centro de salud.
- Determinar la relación que tiene el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.
- Elaborar un plan de mejora que ayude al clima organizacional del centro de salud de la comuna San Pablo.

La **Justificación** del presente tema es realizado debido a que existe problemas en el centro de salud que está vinculado directamente con la insatisfacción de los empleados, esto se debe a que los directivos del centro de salud solo se centran en llevar bien su funcionamiento sin darse cuenta del trabajo diario de cada colaborador, por ende se debe de emplear o incitar al cambio de mentalidad que logre un rendimiento laboral adecuado, cabe recalcar que los empleados son los motores principales para conseguir las metas planteadas, es por eso que es fundamental conocer la motivación que posean para ejercer sus labores, y evaluar para mejorar la productividad laboral.

Con la presente investigación se pretende conocer el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo con la finalidad de fortalecer y lograr la excelencia para el centro médico. Hay que tener presente que la actividad principal de la institución de salud es ofrecer un servicio de calidad que comienza con la atención que reciben por parte de los colaboradores. Con el análisis del clima organizacional se procura identificar los factores que logren una calidad laboral eficaz y eficiente, donde los colaboradores son los beneficiarios de este estudio, a fin de lograr los objetivos planteados.

Justificación teórica

Dentro de este estudio existe un sinnúmero de expertos que han indagado el tema acerca del clima organizacional en instituciones de salud que ha impactado significativamente en el rendimiento de los empleados, a través de indicadores que permitan establecer diferentes alternativas para mejorar el clima organizacional y la calidad laboral, cuyo resultado se ve reflejado en el servicio que ofrecen a los pacientes.

Justificación práctica.

Los beneficios de esta presente investigación van dirigido al centro de salud, principalmente a los empleados que son los afectados por el clima organizacional que existe dentro de esta institución, y a la vez sugerir actividades que permitan mejorar el clima laboral, acorde a sus necesidades puesto que esto permitirá a los empleados motivarse y sean más competentes para una mayor satisfacción,

reflejando la labor entre sus compañeros, convirtiéndose en motores que permitan el crecimiento de la institución.

Justificación metodológica.

Este trabajo se sustenta a través de la aplicación de las diferentes técnicas y métodos específicos que son muy relevantes para el desarrollo de este estudio, cuyo método a utilizarse es descriptiva correlacional y las técnicas son cuestionarios y entrevistas, que va dirigido a los empleados y pacientes del centro de salud de la comuna San Pablo.

HIPÓTESIS.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

Variable independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: Calidad Laboral

El **mapeo** de esta investigación se encuentra estructurada por la introducción, planteamiento de problema, desde allí se desprenden la sistematización y

formulación del problema, el objetivo general y específicos, la justificación y la hipótesis. Teniendo como estructura los siguientes capítulos de investigación.

En el **capítulo I**, contiene el marco teórico, en donde se encuentra la revisión literaria que se sustenta por investigaciones ya realizadas, así mismo se consultaron libros, revistas y tesis para el desarrollo de teorías y conceptos, y por último los fundamentos filosóficos, sociales y legales.

En el **capítulo II**, se presentan los materiales y métodos que se utilizan para este estudio; es decir tipos de investigación, métodos, muestreos y las técnicas de recolección de datos que permitirá conocer la realidad de la institución y que sea fundamental para el desarrollo de este trabajo.

En el **capítulo III**, se muestran los análisis de resultados de las entrevistas y las encuestas, limitaciones, comprobación de hipótesis, la propuesta para el centro de salud de la comuna San Pablo, las conclusiones, recomendaciones y bibliografía del trabajo.

Por último, se detallan los anexos como la matriz de consistencia, operacionalización de las variables, instrumentos de recolección de datos, fotos de comprobación de haber realizado la recolección de información y cronograma de actividades del trabajo de titulación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1.Revisión literatura.

El clima organizacional es considerado como un factor que mide el desempeño de los empleados dentro de una institución, al fin de lograr los objetivos planteados para mejorar el problema existente en el centro de salud y conocer que es lo que ocurre en su medio laboral.

Para analizar la problemática que existe en el centro de salud de la comuna San Pablo se ha consultado varias fuentes bibliográficas de tesis, que ayudan al objeto de estudio en cuanto al clima organizacional y la calidad laboral que se detallan a continuación:

El trabajo realizado por (Cárdenas Huaricallo & Condori Espirilla, 2017), en su tesis “clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del hospital III Goyeneche, Arequipa”, cuyo objetivo es establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en enfermeras.

Manifiesta que la metodología utilizada en este estudio es de tipo descriptivo de corte transversal con un diseño correlacional, utilizando la recolección de datos como son las técnicas de investigación. Y los resultados de la investigación determinan que existe relación entre el clima organizacional con la calidad de vida laboral en las enfermeras del área de hospitalización del hospital III Goyeneche. Arequipa 2017.

Así mismo menciona (Chavez Sánchez & Ríos Lozano, 2015) en su tesis “clima organizacional y satisfacción laboral de la enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo, y su objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015. La metodología aplicada es cuantitativa de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, se utilizaron instrumentos para cada variable estudiada, considerando análisis estadísticos descriptivos para determinar la relación que existe entre las variables. Generando resultados en la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud del hospital quienes obtuvieron un 60% de clima organizacional enmarcado en el nivel medio y un 40% en el nivel alto.

Uno de los artículos consultados con el tema es “el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico” del autor (Bernal, Pedraza, & Mónica, 2015) de la Universidad ICESI, cuyo objetivo es diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre las dos variables. Los métodos que se utilizaron son deductivo e inductivo, y se consultaron datos bibliográficos de libros, revistas y tesis. Los resultados que se analizaron en este estudio se infieren teóricamente que, si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, porque están vinculados a aspectos como ambiente de trabajo, motivación, el liderazgo y la

satisfacción del personal tiene una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.

1.2.1. Clima organizacional.

Según (Vergara Vanegas, 2015) define al “clima organizacional como el ambiente que es generada por un grupo o equipo u organización, el cual está relacionada con la motivación de los empleados. En otras palabras, es el conjunto de percepciones que las personas tienen de las empresas”. Por ende, el clima organizacional dentro de una empresa es un proceso que es percibida por los empleados y como ellos se relacionan con sus jefes, contribuyendo a una buena gestión.

Para (Orellana, 2014) El clima organizacional posee características que son percibidas directamente e indirectamente por los empleados de una empresa sea, esta pública o privada, y de esta manera el gerente y los trabajadores puedan desempeñar sin ningún inconveniente. Se puede inferir que el clima organizacional es considerado como uno de los indicadores más importante dentro de las empresas o las instituciones de salud, por tanto, genera compromiso por parte de los gerentes y empleados para lograr los objetivos planteados.

1.2.1.1. Clima organizacional en empresas.

Uribe J. (2015), Menciona a Forehand y Gilmer (1964), quienes mencionan que el clima organizacional influye significativamente en las empresas debido a que posee características relevantes que les diferencia o las distinguen de otra, por ende, tiende

a estar expuestas al cambio y los empleados son fundamentales en las organizaciones en los diferentes comportamientos laborales.

En efecto (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015) hace referencia que el clima organizacional se trata del ambiente que se vive en las organizaciones y como los empleados se sienten motivados, con sus tareas y cumplirlas satisfactoriamente.

1.2.1.2. Características del clima organizacional.

Según (Yordano & Bernardo, 2016) indica que las características del clima organizacional juegan un papel importante dentro de la estructura organizacional, ya que permiten identificar fortalezas y debilidades y a su vez establecer oportunidades de mejora que aporten a la competitividad y productividad.

Las características del clima organizacional según se describe en la (Enciclopedia Característica, 2017)

- El clima organizacional o laboral está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de una empresa.
- Comportamiento organizacional hace referencia como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área.
- Fomenta un tipo de comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, dialogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer a la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la empresa.

- La motivación es fundamental en el desempeño de tareas asignadas dentro de una empresa a través de obsequios por días especiales, bonos extras, pagos de horas extras, premios por producción, etc.
- Deben ser líder para comprometer a generar un buen clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la organización.

1.2.1.3. Tipología del clima organizacional.

El autor (Lizárraga Ramirez, 2016) hace referencia a Likert:

- **Clima de tipo autoritario--Sistema I Autoritarismo explotador:** En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.
- **Clima de tipo autoritario—Sistema I Autoritarismo paternalista:** Este tipo de clima en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas veces se toman en los escalones inferiores.
- **Clima tipo participativo—Sistema III Consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

- **Clima de tipo participativo—Sistema IV Participativo en grupo:** la dirección tiene confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

1.2.1.4. Comunicación.

La comunicación es una herramienta que permite relacionarse con los demás, convirtiéndose en un factor elemental en las organizaciones o instituciones de salud pública, a pesar de existir “transformación o cambio entre las personas” y esto ocasiona que exista el proceso comunicativo (Fernández López, 2016).

Así mismo, la comunicación es el acto de unir la información, procesando el mensaje que se “transmite en diferente manera como es el lenguaje verbal y no verbal”. El lenguaje verbal trata de las palabras que se usan habitualmente y el lenguaje no verbal se refiere a los signos. (Quijada Monroy, 2014).

1.2.1.5. Estilo de comunicación.

Según (Cid Paz, 2016) indica que el estilo de comunicación puede ser:

- **Estilo de comunicación pasivo:** Es una forma de “no expresarse”, con este estilo de comunicación (oír, ver y callar) no se corren riesgos y uno se deja hacer, plegándose a las decisiones de los demás sobre las suyas propias. Las personas que utilizan este tipo de comunicación se dejan manejar por los demás.

- **Estilo de comunicación agresivo:** Expresan sus ideas, sus sentimientos, necesidades, opiniones, de forma inapropiada y dañando los derechos de los demás. Pueden lograr lo que deseen a costa de las demás personas u obligarlas hacer o realizar cosas en contra de sus deseos. Suelen romper o destruir relaciones de amistad o de colaboración laboral.
- **Estilo de comunicación asertivo:** Expresan las ideas y los sentimientos de una forma adecuada respetando los derechos de los demás y los propios. Es una forma de comunicarse siendo eficaz, es decir hablan claramente a los demás y con franqueza, y es capaz de pedir lo que desea sin herir los demás.

1.2.1.6. Importancia de la comunicación.

La comunicación es importante en la sociedad y a la vez permite recabar información que es útil en las empresas, ya que “implica identificar valores o alternativas que mejore el desarrollo cognitivo” de las personas, para que desempeñen de manera adecuada en su trabajo diario y sobre todo puedan intercambiar o transmitir información que sea relevante para el cumplimiento de los objetivos (Sánchez Gómez, 2014).

Para (Sánchez , 2017), “La comunicación ayuda a los colaboradores a estar enterados de los cambios en la organización siempre y cuando sea de importancia que estos lo sepan”, en tal caso este método o proceso es fundamental en las empresas sean esta públicas o privadas porque permiten mantener informados a los colaboradores ayudando al progreso de la institución y lograr los objetivos planteados.

1.2.1.7. Motivación.

La motivación trata de cómo se siente una persona laborando en una empresa, de “necesitar y de querer”, es decir desear y conseguir metas trazadas por el ser humano, por lo tanto, esto mueve a la realización y promueve al desarrollo profesional, es un factor que indica movimiento para la ejecución de tareas asignadas. (Sánchez Gómez, 2014).

Para (Turienzo, 2016) la motivación trata de la “fuerza o impulso interior para mantener y dirigir la conducta” de las personas, con la finalidad de conseguir un sentido de pertinencia y la realización de alcanzar las metas trazadas por el ser humano. Por tal motivo es importante que las personas gocen de responsabilidad y compromiso en su trabajo.

1.2.1.8. Tipos de motivación

Según (García J. , 2014):

- **La motivación extrínseca:** hace referencia a los estímulos motivacionales vienen de fuera del individuo y del exterior de la actividad. Por tanto, los factores motivadores son recompensa externa como el dinero o el reconocimiento por parte de los demás.
- **Motivación intrínseca:** Este hace referencia a la motivación que vienen del interior del individuo más que de cualquier recompensa externa. Se asocia a los deseos de autorrealización y crecimiento personal, y está relacionado con el placer que siente una persona a realizar dicha actividad.

- **Motivación positiva:** hace referencia al proceso por el cual un individuo inicia o mantiene adherido una conducta gracias a la obtención de una recompensa positiva, sea externa o interna.
- **Motivación negativa:** Este hace referencia al proceso por el cual una persona inicia o se mantiene adherida a una conducta para evitar una consecuencia desagradable tanto externa (castigo, humillación, etc.) o interna (evitar la sensación de frustración o fracaso).

1.2.1.9. Factores motivadores.

Según (Cabrerizo Elgueta, 2014) Los factores motivadores se pueden clasificar en dos categorías: factores monetarios y factores no monetarios.

- **Factores monetarios:** se concretan en la remuneración. Especialmente las comisiones e incentivos, conceptos a los que es conveniente recurrir por los logros obtenidos, que implican un esfuerzo extra y dedicación especial a la labor comercial.
- **Factores no monetarios:** Reconocimiento personal y profesional.

1.2.1.10. Liderazgo.

Según (Hiriyappa, 2018) “El liderazgo se define como la guía de los demás en sus actividades, a menudo organizando, dirigiendo, coordinando, apoyando y motivando sus esfuerzos”. Por consiguiente, es capaz de crecer profesionalmente, superarse y sobre todo a confiar en sí mismo, para lograr cumplir con las tareas encomendadas en su área asignadas.

Este autor (Martínez , 2016) hace referencia al concepto de Gibb, que los líderes actúan de acuerdo a su perfil de líder, puesto que son los encargados de dirigir a un grupo ya sea al éxito o al fracaso, es aquel que controla y organiza a las personas para dirigirse a los objetivos trazados.

1.2.1.11. Estilo de liderazgo.

El autor Psicore (2014), menciona a Koontz y Weihrich (2012), donde se detallan los estilos de liderazgo y son:

- **Estilo de liderazgo autocrático:** Impone y espera cumplimiento, es dogmático y seguro, conduce por medio de la capacidad de negar u otorgar premios y castigo. Una variante es el autocrático benevolente, quien escucha a los subordinados antes de tomar decisiones.
- **Estilo de liderazgo democrático o participativo:** Consulta a sus subordinados respecto de acciones y decisiones probables, y alienta a su participación.
- **Estilo de liderazgo liberal:** hace uso reducido del poder. Concede a los subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones. Dependen en gran medida de los subordinados para establecer y alcanzar sus metas.

1.2.1.12. Calidad.

Según (Rangel P., Camargo, & Lizcano, 2014) expresa que la calidad es necesaria en las empresas sea esta pública o privada, ya que es un factor que determina el

desarrollo de un negocio, permitiendo diferenciarse de la competencia y satisfacer las necesidades del ser humano.

La calidad es aquel que describe las características que tiene un producto o servicio, y la manera de satisfacer a las personas elaborando o fabricando productos que sean de agrado para los consumidores, es decir que contenga las exigencias y especificaciones que se requiere de un servicio o producto. (González Babón & Cuatrecasas, 2017).

1.2.1.13. Calidad laboral.

Patlán Pérez (2017), Hace referencia al concepto de Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) , que “la calidad laboral es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos de trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, siendo un proceso dinámico y continuo”. Por consiguiente, la calidad laboral permite que los empleados se sientan satisfechos en el lugar donde se encuentren laborando y puedan desempeñarse de manera íntegra y adecuada.

Además, este autor define a la calidad laboral como el crecimiento profesional de las personas, de como ellos logran sentirse realizado hasta alcanzar el nivel de satisfacción y al desarrollo integro de haber obtenido sus metas trazadas (Lara, 2014).

1.2.1.14. Calidad laboral en el mundo empresarial.

La calidad laboral se relaciona con los diferentes estilos de liderazgo que posee el individuo a cargo de un equipo de trabajo, conociendo los diferentes estados de ánimo y a través de estos indicadores lograr un buen desempeño en la empresa, es decir convirtiendo esto en fortaleza que ayude al equipo a relacionarse con los demás miembros. (Emprendepyme.net, 2016)

Por lo tanto, es importante mencionar a los autores como Ríos Manrique, López Salazar y López Mateo (2015) que a la vez cita a Baltera y Díaz (2005), donde “la calidad laboral debe estar basada en el respeto, la confianza y la comunicación en la relación empresario-empleado. Por ello, es considerado como un elemento de responsabilidad social a lo interno de las organizaciones con la finalidad de propiciar un ambiente de trabajo adecuado y seguro, para que su personal sea creativo, innovador y productivo”.

Cada líder debe lograr el éxito en una organización y uno de ellos es la relación que debe de existir entre gerente y empleado, para que se consigan los objetivos y se logre mejorar la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

1.2.1.15. Desarrollo personal.

El desarrollo personal son aquellas capacidades, destrezas y habilidades que posee el ser humano que le permite alcanzar una vida plena, sentirse formado académicamente, moviéndose hacia el futuro, hacia un mundo que cada vez evoluciona y que exige que estemos preparados para conseguir el éxito en cualquier

reto y no quedarnos sin haber obtenido nada y agregarle sentido a la vida profesional. (Velásquez Araque, 2018)

Para (Educaweb, 2018) “el desarrollo personal es necesario abandonar su zona de confort y seguir evolucionando ya que la actitud marcará el crecimiento de las personas”. Podemos concluir que el desarrollo personal requiere de ganas de superarse y salir a explorar un mundo de oportunidades que está abierta para el ser humano.

1.2.1.16. Competencia profesional.

González (2017), habla de Bunk (1994), acerca de la “competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión; puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”. Por consiguiente, la competencia es aquel que se diferencia de los demás, que trata de fortalecer e innovar su conocimiento para ser un profesional de calidad que le permita ser competente en el mundo de los negocios.

Si bien es cierto para Sánchez Romero (2015), es elemental habla de Bizquerra y Pérez (2007), que destacan a la “competencia emocional como la que permite al profesional tomar conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional en un contexto determinado”. Es por eso, que la competencia profesional forma parte del desarrollo

y futuro del ser humano, a la vez se encarga de medir su conocimiento de acuerdo a sus habilidades.

1.2.1.17. Desempeño laboral.

El desempeño laboral es medido por las organizaciones ya que se evalúa el rendimiento laboral de los empleados de acuerdo a los diferentes cargos que posean, y como están ejerciendo en sus funciones, es decir si está cumpliendo con sus obligaciones que son asignadas por los directivos. (Morales Cartaya, 2018)

Según (Educaweb, 2018) “El desempeño laboral significa el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo, es además competencias laborales que posee una persona como las habilidades, las experiencias, las motivaciones, la actitud entre otras cosas”. Todas estas características son muy importantes en el mundo empresarial debido a que estos permiten medir el desempeño de los empleados y como se desenvuelven entre sí.

1.2.1.18. Sentido de pertenencia.

El sentido de pertenencia es como un ser humano se siente identificado con un objeto o en la institución donde labora, y es así que el desempeño va a tener resultados de calidad porque hace propio el lugar donde trabaja, convirtiéndose en parte indispensable para la empresa. (Dávila de León & Jiménez García, 2014)

Por otra parte, los expertos en psicología indican que el sentido de pertenencia es reconocer que eres fundamental para la empresa y tener una representación en un

grupo, sintiéndote parte de algo importante dentro de la sociedad. (Psicología en Madrid, 2016)

1.2.1.19. Identidad con la tarea.

En el ámbito empresarial se encuentran aspectos que son relevantes en el rendimiento laboral donde las personas deben cumplir con las tareas asignadas, mejorando cada día su trabajo final, involucrándose en cada trabajo y cree que todo lo que hace tiene calidad y al mismo tiempo generar o alcanzar resultados. (Andrade Jaramillo, 2014)

1.2.1.20. Identidad corporativa.

La identidad corporativa es tener posicionado en la mente del consumidor y así mismo en los empleados la filosofía empresarial de la organización, es decir que conozca a que se dedica y hacia dónde va, ayudando así a cumplir metas. (Belmar Sorensen, 2016)

Asimismo, este autor (Guerrero & Kim, 2013), indica que “cada organización tiene su propia cultura, su propio clima, sus debilidades y fortalezas que tiene que identificar para poder adaptarse a un mundo cambiante”, por consiguiente las organizaciones deben alcanzar en sus colaboradores el sentido de pertenencia, es decir, conectarse con la filosofía empresarial de la institución.

1.2.1.21. Medio ambiente del trabajo.

El ambiente laboral de una empresa debe estar en buen estado, además es un factor fundamental que está relacionado con la productividad de los empleados, y determina las características que influyen directamente en el desempeño de las personas que se encuentran laborando en las diferentes funciones que tengan a cargo. (Riquelme, 2017)

Además, este autor hace referencia que el medio ambiente del trabajo es aquel que se relaciona con las condiciones físicas del trabajo donde un empleado está sumergido de acuerdo a las diferentes actividades que realizan como sus habilidades y capacidades que esta inversa a las exigencias laborales en el mundo actual (Uribe Prado, 2015).

1.2.1.22. Higiene laboral.

Es la técnica que previene la aparición de enfermedades profesionales, estudiando, valorando y modificando el medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo. Estas técnicas según menciona (A. & Lasarte, 2013) son:

- Detecta agentes biológicos (virus, bacterias), físicos (ruidos, temperatura, humedad, luz, radiaciones), químicos (gases, sustancias), tensiones psicológicas y sociales, que están presentes en el medio ambiente del trabajador.

Para este autor (Baraza , Castejón, & Guardino, 2015), la higiene es la ciencia y arte dedicado a la identificación, medida, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el trabajo y que pueden

ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar (...). El ambiente físico de un trabajador debe ser el adecuado y óptimo para que desempeñe sin ningún inconveniente, además de contar con señales donde se explique los riesgos que va a tener si no utiliza bien las medidas de prevención.

1.2.1.23. Seguridad laboral.

La seguridad laboral es un indicador que mantienen a las personas en protección de su integridad física, por ende, se encarga de proteger de cualquier riesgo que tenga el empleado en la organización, controlando y adoptando las medidas necesarias para ejercer de manera adecuada (A. & Lasarte, 2013).

Adicionalmente este autor menciona que la seguridad de trabajo son aquellas técnicas de prevención que tenga la organización para impedir accidentes dentro de las horas laborales de los colaboradores, controlando los riesgos que son generados por mecanismos ambientales. (Díaz Zazo, 2015)

1.3.Fundamentos sociales, fisiológicos y legales.

1.3.1. Fundamento social.

Esta investigación es muy importante dentro de la sociedad ya que permite mejorar el servicio y al mismo tiempo fortalecerá al centro de salud en la atención al paciente, brindando calidad en un servicio prestado.

Por otra parte, el clima organizacional ayuda a aumentar el rendimiento laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo, debido a que los

trabajadores contribuyen con la comunidad en general, ofreciendo campañas de vacunación y visitas a ancianos, discapacitados y embarazos riesgosos, orientado a mejorar la calidad laboral y poder ofrecer un buen servicio a la sociedad.

1.3.2. Fundamento filosófico.

Este estudio se basa en buscar criterios que son importante para el avance de esta investigación donde los indicadores a estudiar como el clima organizacional y la calidad laboral son necesarios para el fortalecimiento de la institución pública de salud, según el (Ministerio de Salud Pública, 2017) menciona que a través de “campaña se capacitara a los funcionarios y con ellos generar una atención más cordial hacia los pacientes que permanecerá de forma constante en todas las instituciones de salud del sistema público”.

Por eso es necesario hacer énfasis al pensamiento del filósofo Aristóteles donde el hombre creador del lenguaje, utiliza las palabras para transmitir sus ideas y lograr sus metas planteadas y esto debe ser aplicado en el centro de salud de acuerdo a las relaciones laborales y el servicio que se ofrece a la comunidad con el fin de cumplir los objetivos de la institución.

1.3.3. Fundamento legal.

Para la aplicación de este trabajo acerca del clima organizacional se ha estimado las respectivas leyes como:

Carta Magna, año 2008.

Todo el ciudadano perteneciente al país nacional posee derecho como trabajar, educarse con la finalidad de desarrollarse y crecer profesionalmente, sobre todo a gozar de la salud en instituciones públicas que les garantice bienestar y seguridad al recurrir a este servicio que le permita mejorar la calidad de vida del individuo y la de su familia.

A continuación, se detalla el artículo:

Capítulo segundo: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido aceptado. (Cordero Cueva, 2008)

Plan Nacional del Buen Vivir, año 2013-2017

El plan nacional del buen vivir es la encargada de que el ciudadano se reconozca como un elemento fundamental en la sociedad aportando con sus habilidades y que sea de gran utilidad en el mundo de los negocios, gozando de un trabajo digno que le ayude a realizarse profesionalmente. A continuación, se describe el siguiente objetivo:

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Los principios y orientaciones para el socialismo del buen vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del buen vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP

La ley orgánica de servicio público, permite a los funcionarios prepararse académicamente reforzando sus conocimientos que aporten a toda una comunidad, buscando mejorar el servicio hacia los pacientes y brindarles seguridad con una atención adecuada ofreciendo bienestar a los usuarios. A continuación, se puntualiza el artículo:

Título V; De la administración técnica del talento humano del sector público; Capítulo 1: Sistema integrado de desarrollo del talento humano del sector público

Art. 53.- del sistema integrado de desarrollo del talento humano. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y

la no discriminación e el servicio público para cumplir con los preceptos de esta ley. (LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP, 2010)

LEY ORGÁNICA DE SALUD

La ley orgánica de salud, busca regular las acciones con respecto a la salud y todas las instituciones de salud pública deben basarse a esta norma que es importante para garantizar seguridad y protección a los pacientes, y en este artículo se especifica que:

Capítulo I; Del derecho a la salud y su protección

Art. 1.- La presente ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la constitución política de la república y la ley. Se rige por los principios de equidad, integridad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Por consiguiente, se relata en el siguiente artículo que:

Art. 2.- Todos los integrantes del sistema nacional de salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

El ministerio de salud pública establece los objetivo que debe cumplir las instituciones de salud con el propósito de garantizar una atención integra, siendo necesario destacar el acceso a la salud de manera universal, que permita ofrecer un servicio de calidad eficiente en los centros de salud. Y se detalla a continuación que:

Ley orgánica del sistema nacional de salud; Capítulo I; Definición, ámbito de aplicación, finalidad, principios y objetivos

Art. 3.- objetivos. - El sistema nacional de salud cumplirá los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.
2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración
3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.
4. Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.
5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del sistema nacional de salud.

CAPÍTULO II.

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Tipos de investigación.

Para el presente trabajo se aplicaron los diferentes tipos de estudio que son necesarios con el fin de identificar la situación actual de la institución de salud, como es la investigación correlacional que nos permitió medir sobre las relaciones que existe entre las dos variables tratadas como son el clima organizacional y la calidad laboral, con el propósito de conocer si influye positiva o negativamente al problema existente, y la investigación exploratoria es considerado como el fenómeno que se encarga de indagar el contexto del objeto del estudio.

Mientras que la investigación bibliográfica es considerada como parte fundamental para el desarrollo de conceptos que son imprescindible para tratar o analizar el tema, ya que permitió al investigador acceder a las fuentes de libros, tesis, artículos científicos y páginas web, mediante diferentes enfoque que esté relacionado al tema, y la investigación de campo nos permitió conocer la realidad que se vive dentro del centro médico de la comuna San Pablo, a través de visitas que permitieron obtener información que son relevantes para la comprobación del problema actual, empleando las técnicas de recolección de datos que sean pertinentes para el estudio.

Por lo tanto, la investigación cualitativa se utilizó porque ayudo a relatar las cualidades y característica que posee las variables; así mismo se trazaron preguntas que se llevaron a cabo a través de entrevistas, percibiendo la realidad en el centro

médico. De igual manera se aplicó la investigación cuantitativa donde se realizó encuestas a los usuarios para conocer si los empleados están ofreciendo un servicio de calidad y conseguir datos reales del tema de investigación.

2.2.Métodos de la investigación.

2.2.1. Método deductivo - Método inductivo.

El método inductivo es aquel proceso que se utilizó para indagar y obtener información que sean pertinente al tema de estudio a través de fuentes bibliográficas como tesis, libros, artículos científicos, sitio web, donde se desarrolló los conceptos y teorías, que permitieron conocer y medir los diferentes enfoques de la investigación acerca del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados. Teniendo en cuenta como las dos variables se conectan entre sí, es decir si existe relación o no.

Por otro lado, se encuentra el método deductivo, que permite realizar conclusiones a partir de la premisa, permitiendo conocer si se está llevando un correcto manejo en el rendimiento laboral de los empleados, es decir cómo se siente dentro de su institución y si este estudio ayuda a transmitir la necesidad que tiene cada trabajador que fortalezca a un buen clima organizacional que ayude a mejorar la calidad laboral.

2.3.Diseño de muestreo.

La población y muestra para la selección a este estudio en primera parte tenemos a la directora y empleados del centro de salud que se les aplicará entrevista y la segunda parte son los ciudadanos de la comuna San Pablo que serán encuestados para identificar si las dos variables a estudiar se están cumpliendo o no.

2.3.1. Población.

La población total para esta investigación es de 14.000 habitantes de la comuna San Pablo a quienes se le aplicaron las encuestas y a los servidores públicos del centro de salud en totalidad son 12 empleados incluyendo a la directora que se les aplicaron entrevistas, cuyos datos nos ayudan a realizar el respectivo estudio y poder determinar la muestra.

Cuadro N° 1 Población

Clase	Cantidad	Técnica
Empleados (Doctores y enfermeros)	12	Entrevista
Ciudadanos de la comuna san pablo	14.000 habitantes	Encuesta

Fuente: Datos obtenidos por el centro de salud y de las autoridades de la comuna San Pablo.

Elaborado por: Mariuxi Reyes

2.3.2. Muestra

Para llevar a cabo esta información se necesita realizar encuestas a la comunidad y conocer a cuantas personas se le aplicaran y al mismo tiempo aporten con diferentes

criterios, es por eso que se procedió a realizar la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple:

Esta fórmula se utilizó debido a que la población es finita:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Descripción:

N: Población

n: Tamaño de muestra

Z: nivel de confiabilidad

P: Probabilidad de ocurrencia

Q: Probabilidad de no ocurrencia

E: Error máximo

El cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(14000)}{(0.05)^2 (14000 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(14000)}{(0.0025)(13999) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{13445,60}{34,9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{13445,60}{35,9579}$$

$$n = 374$$

Luego de aplicar la fórmula se realizaron 374 encuesta de acuerdo a los resultados obtenidos a los usuarios de la comuna San Pablo.

2.3.3. Tipo de muestreo utilizado.

En la investigación se utilizó un método de selección de muestreo no probabilístico por conveniencia, que consistió en utilizar una población pequeña, ya que no es necesario calcular la muestra por lo que se trabajó con toda la población con respecto a los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

2.4.Diseño de recolección de datos.

Para recolectar información de cada variable que se va a estudiar en el trabajo de investigación donde se aplicó las técnicas de recolección tales como la entrevista y encuesta.

2.4.1. Técnicas de investigación.

Entrevista: Esta técnica nos permitió tener contacto directo con los servidores públicos como doctores y enfermeros, con la finalidad de conseguir **información** pertinente a través de preguntas y respuestas verbales donde los entrevistados explicaron las causas del problema existente.

Encuesta: Esta técnica es muy utilizada ya que es considerada como fuente primaria, permitiendo obtener información relevante a través de un conjunto de preguntas que son elaboradas de manera precisa y clara, con el fin de conseguir aportes críticos de los ciudadanos de la comuna San Pablo, donde se realizaron análisis y tabulaciones de datos para validar la investigación.

2.4.2. Instrumentos.

Guía de entrevista: En esta técnica se estructuraron preguntas abiertas de acuerdo al tema a estudiar que están dirigidas a la directora y a los empleados del centro médico para que proporcione información del problema existente. **Anexo 5:**

Entrevista

Guía de encuesta: El cuestionario debe estar estructurado por preguntas cerradas con alternativa de respuestas opcionales para extraer información fidedigna y fue aplicada a todos los ciudadanos de la comuna San Pablo. **Anexo 4: Encuesta**

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

El objetivo principal de este capítulo es analizar la parte cualitativa y cuantitativa de la investigación una vez aplicada ayude a verificar el problema a estudiar y que sirva para obtener las conclusiones y recomendaciones.

3.1.Análisis de datos.

3.1.1. Resultados de la entrevista dirigida a la Directora del centro de salud de la comuna San Pablo.

1) ¿Cómo es el clima organizacional en el centro de salud?

A percepción de la Directora menciona que el clima organizacional dentro del centro de salud es bueno, pero se está mejorando aspectos como trabajar en equipo con los colaboradores y la relación que existe con los superiores, sin embargo existe cierta inconformidad debido a la presión que se les pide a la hora de trabajar y esto afecta negativamente al desempeño y no permite ofrecer un servicio de calidad a los pacientes que acuden diariamente por una atención médica.

2) ¿Qué criterio toma como referente para valorar las actividades de los subalternos del centro de salud?

Para valorar las actividades de los colaboradores como directora utilizamos expedientes de control a los usuarios, control de horarios de asistencias laborales, programas, campañas y visitas a la comunidad, y un sinnúmero de actividades que

se realizan cotidianamente en el centro médico para controlar la diferentes funciones que desempeñan los colaboradores de acuerdo a su criterio profesional.

3) ¿Cuál es el indicador de mayor impacto que usted cree que puede afectar el clima organizacional dentro del centro salud?

El indicador que afectaría al clima organizacional en el centro de salud según la directora es la fatiga laboral ya que afecta al rendimiento y a la productividad de los colaboradores, y ese factor es de gran impacto para muchas empresas y sobre todo para esta institución, además de allí provienen otros factores como el conflicto, incertidumbre, inseguridad y sobre todo el liderazgo que posea para dirigir al equipo de trabajo, que determinan la conducta y la convivencia de los colaboradores.

4) ¿Qué actividades maneja usted para establecer una buena comunicación con su equipo de trabajo?

Según la información obtenida de la Directora del centro de salud, menciona que las actividades que utiliza para comunicarse con sus colaboradores es a través de correos y oficios, a la vez motiva a los empleados a seguir cumpliendo metas para mejorar el clima organizacional, pero existe cierta diferencias entre algunos colaboradores que poco a poco se están resolviendo debido a que no acatan bien sus tareas asignadas ya que siempre estoy realizando seguimiento de aquello que se está percibiendo de manera regular.

5) ¿Cuál es el método que usted utiliza para motivar a su equipo de trabajo?

Según la información proporcionada por la Directora uno de los métodos que aún falta por cumplir es conseguir un ambiente seguro y cómodo que sea adecuado para los colaboradores del centro de salud para mejorar las diferentes actividades que se realizan cotidianamente y así ofrecer un servicio de calidad. Otro de los métodos que si se aplica es un ambiente de familiaridad obviamente sin pasar las normas y reglamentos estipulado del centro de salud.

6) ¿Cuál sería su aporte para mejorar el clima organizacional y la calidad laboral del centro de salud?

Mi aporte para mejorar el clima organizacional y la calidad laboral del centro de salud es fomentar una comunicación asertiva que fomente a un ambiente agradable con los colaboradores y así motivarlo a seguir desempeñando de manera adecuada, al mismo tiempo que cuente con todos los materiales necesarios para atender a los pacientes, además de percibir a los empleados contentos y que se sienta identificado con la institución pública mejorando el servicio y la calidad laboral del centro de salud.

3.1.2. Resultados de las entrevistas dirigidas a los colaboradores del centro de salud de la comuna San Pablo.

1) ¿Conoce los objetivos organizacionales del centro de salud? Mencione por lo menos dos.

Según la información recopilada por los colaboradores afirmaron que si conocen los objetivos del centro de salud y uno de ellos es brindar atención a los pacientes en las diferentes áreas como medicina general, odontología, consulta externa, obstetras, vacunación y farmacia, pero cabe mencionar que este centro de salud se rige de acuerdo al Hospital Liborio Panchana Sotomayor y un objetivo que es importante es garantizar el acceso permanente y continuo a los servicio de salud, cabe recalcar que son pocos los que conocen los objetivos debido a que algunos colaboradores son nuevos en dicha institución de salud.

2) ¿Usted se siente motivado cumpliendo con los objetivos de la institución? ¿Por qué?

Los colaboradores del centro de salud mencionan que la motivación es muy importante dentro de una organización para desarrollar y cumplir con tareas asignadas, pero los objetivos no se están cumpliendo a cabalidad ya que no se está ofreciendo un trabajo óptimo a la comunidad debido a que no se cuentan con los equipos necesarios, es decir, no hace falta un laboratorio que permita a los pacientes realizárselo ahí mismo sin tener que recurrir a otra comunidad.

3) ¿Usted se siente orgullo de pertenecer a la institución? ¿Por qué?

Respecto a esta pregunta los colaboradores manifestaron que no todos se sienten identificados con la institución porque existe falencia desde la administración, por ende, algunos solo están por tener un trabajo y otros porque tienen sentido de pertinencia y se percibe por las horas laborales que realiza cada empleado.

4) En una jornada de actividades laborales ¿Cómo se produce o se desarrolla los procesos de comunicación ascendente y descendente?

La comunicación ascendente y descendente que se lleva a cabo en el centro de salud y sobre todo con la directora no es tan buena porque ella transmite la información de manera autoritaria, además para tratar a los pacientes casi nunca tiene tiempo, y nosotros como colaboradores tratamos de relacionarnos con los pacientes luego de haber recibido un servicio pésimo por parte de la directora, mientras otros afirman que la comunicación es excelente y que ellos se relacionan bien con su superior.

5) ¿le permiten a usted tener autonomía para realizar sus labores normalmente? Explíquenos o detalle la respuesta.

Los doctores y enfermeros manifestaron que cada uno de ellos conoce sus funciones en las diferentes ramas de acuerdo a su profesión y a la planificación en sus horarios es decir que se debe cumplir con visitas a enfermos a sus hogares, campaña de vacunación, recibir capacitaciones y asistir a reuniones que se da a final de cada semana con la directora.

6) ¿Dentro del centro de salud como es el trabajo en equipo?

Según la información recolectada por los colaboradores dentro del centro de salud asegura que la mayor parte si trabaja en equipo, debido a que se percibe el sentido de pertenencia ya que busca seguir creciendo como institución y lograr tener un laboratorio donde se realicen exámenes, mientras que otros compañeros no lo hacen provocando un ambiente desagradable.

7) ¿Qué aspecto promueve a un desempeño laboral eficiente en el centro de salud?

Los colaboradores del centro de salud manifiestan que su trabajo es útil y a la vez debe cubrir con todas las necesidades que tiene la institución, por ende, la atención al paciente depende de ellos de la manera que atiendan a sus usuarios y así tener eficiencia en lo que hace, aunque a veces se salen de las manos porque cada paciente tiene que esperar para ser atendidos y muchos terminan sin ser atendidos, por tal razón el desempeño se ve afectado por la percepción de los usuarios.

**8) ¿Cree que el ambiente laboral donde usted desempeña sus actividades diariamente es el adecuado para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad?
¿Podría explicarnos cómo?**

Según la información proporcionada por los doctores y enfermeros mencionan que el lugar donde ellos desarrollan sus actividades diariamente no es tan adecuado porque hace falta más medicamentos que sirva para recetar a los pacientes, además de no contar con los equipos necesarios para brindar una atención segura ya que no

se cuenta con un laboratorio donde los pacientes puedan hacerse sus exámenes, sin necesidad de acudir a otra comunidad.

9) ¿Cuál es su criterio valorativo con respecto al liderazgo de los jefes o gerente de la empresa?

La información recolectada por los colaboradores indica que la directora es capaz de realizar y tomar decisiones, aunque a veces es ineficiente, debido a que no posee una buena relación con algunos compañeros porque no es capaz de tolerar un error, no posee buena relación interpersonal y siempre tiene problemas con los pacientes.

10) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que identifica en el centro de salud con mayor tendencia? Mencione dos de cada un

La mayoría de los doctores y enfermeros señalan que las fortalezas y debilidades son:

Fortalezas

- Brindan cuidado continuo y coordinados.
- Profesional calificado.

Debilidades

- No contar con un laboratorio clínico.
- Falta de cultura colaborativa.

3.1.3. Resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios de la Comuna San Pablo.

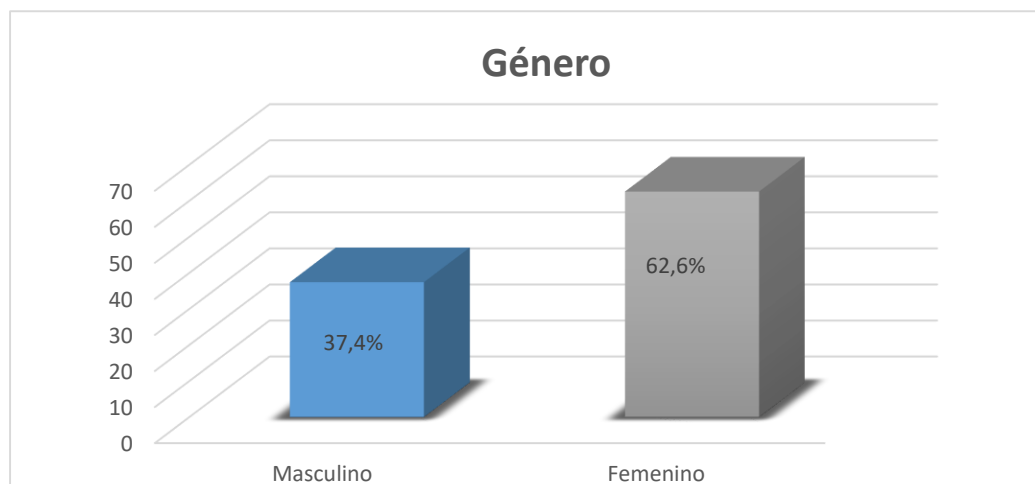
Género de los usuarios de la Comuna San Pablo

Cuadro N° 2: Género

Género				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	140	37,4%	37,4
	Femenino	234	62,6%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 1: Género



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Se puede apreciar que la mayor parte de los habitantes de la comuna San Pablo que acuden al centro médico son del género femenino, esto se debe a que normalmente tiene un control de su estado de salud con la finalidad de mantenerse estable en su diario vivir, mientras que el menor porcentaje son del género masculino.

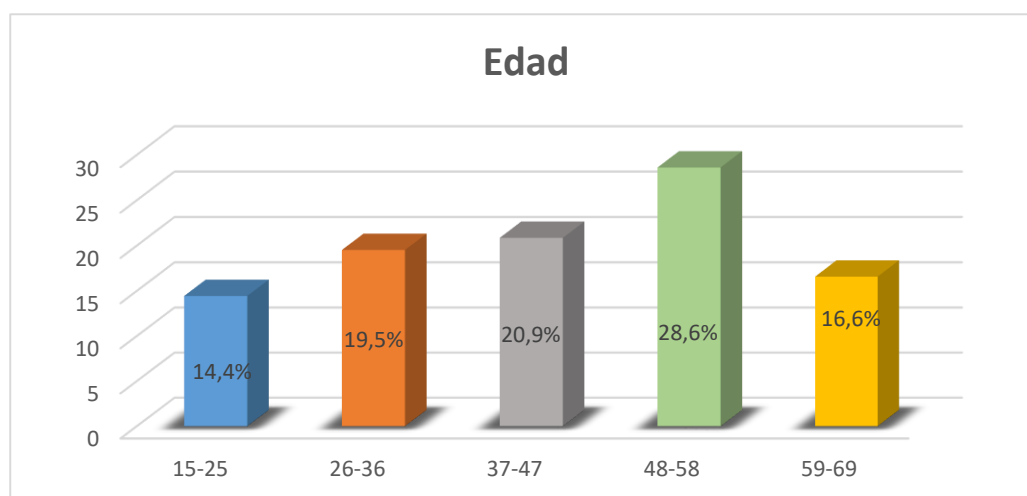
Edad de los usuarios

Cuadro N° 3: Edad

Edad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	15-25	54	14,4%	14,4
	26-36	73	19,5%	34,0
	37-47	78	20,9%	54,8
	48-58	107	28,6%	83,4
	59-69	62	16,6%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 2: Edad



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo-Usuarios
Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes

Análisis:

La edad de los encuestados de mayor rango es de 48-58 años, es decir que estos habitantes son aquellos que asisten normalmente a un control médico en el centro de salud, mientras que un término medio se encuentra en un rango de 37-47 y con el menor rango están entre 15-27 años.

PREGUNTA 1.- El trato que recibe por parte de los colaboradores y funcionarios del centro de salud es:

Cuadro N° 4: Trato de los Colaboradores y Funcionarios

El trato que recibe por parte de los colaboradores y funcionarios del Centro de Salud es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	82	21,9%	21,9
	Regular	194	51,9%	73,8
	Malo	98	26,2%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 3: Trato de los Colaboradores y Funcionarios



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Dado los resultados de la encuesta se observa que la mayor parte indican que el trato que recibe por parte de los colaboradores y funcionarios del centro de salud es regular, debido a que no les atienden y no satisfacen a las necesidades del paciente, en tanto que el menor porcentaje se encuentra en bueno de acuerdo a la percepción de cada usuario.

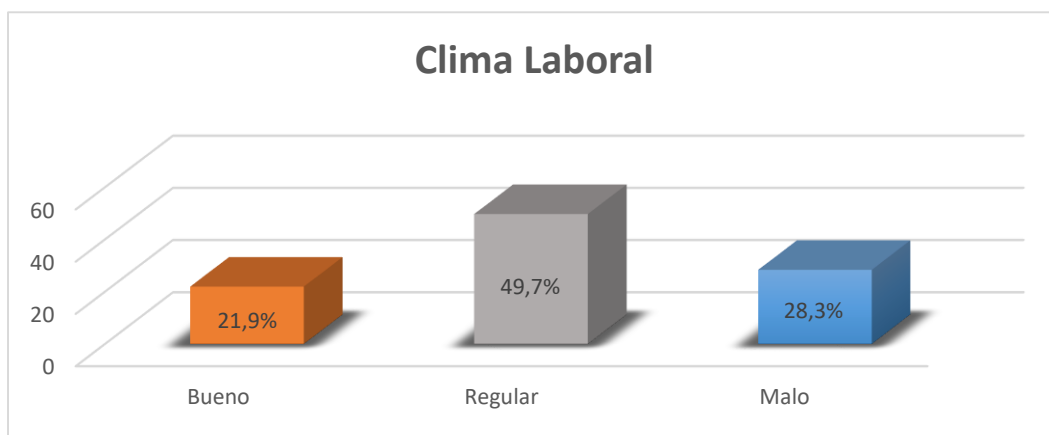
PREGUNTA 2.- Como considera que es el clima laboral de centro de salud:

Cuadro N° 5: Clima Laboral

Como considera que es el clima laboral del Centro de Salud:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	82	21,9%	21,9
	Regular	186	49,7%	71,7
	Malo	106	28,3%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 4: Clima Laboral



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Los resultados de la encuesta muestran que el clima laboral que diariamente enfrenta el centro de salud se halla en un porcentaje mayor que recae en regular, esto se debe a que los pacientes no perciben un ambiente o atención agradable por parte de los colaboradores y funcionarios, seguido por un porcentaje menor que se refleja en bueno.

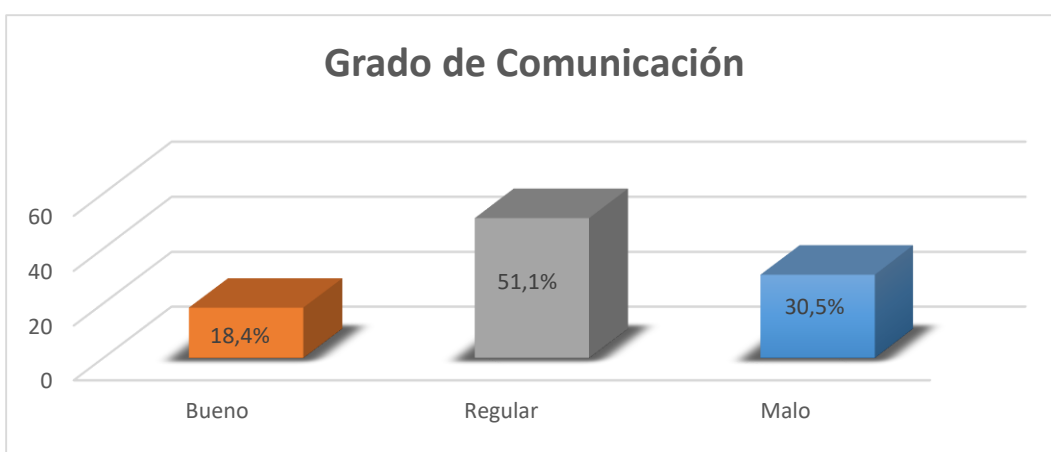
PREGUNTA 3.- El grado de comunicación que existe en el centro de salud por parte de los colaboradores y funcionarios es:

Cuadro N° 6: Grado de Comunicación

El grado de comunicación que existe en el Centro de Salud por parte de los colaboradores y funcionario es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	69	18,4%	18,4
	Regular	191	51,1%	69,5
	Malo	114	30,5%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 5: Grado de Comunicación



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

En los resultados obtenidos durante la encuesta se observa que la mayor parte se refleja en regular esto se debe a que no se aprecia una buena comunicación entre ellos, ya que existen conflictos internos que son visibles hacia los pacientes, seguido por un intermedio donde se refleja en malo y por último un menor porcentaje en bueno.

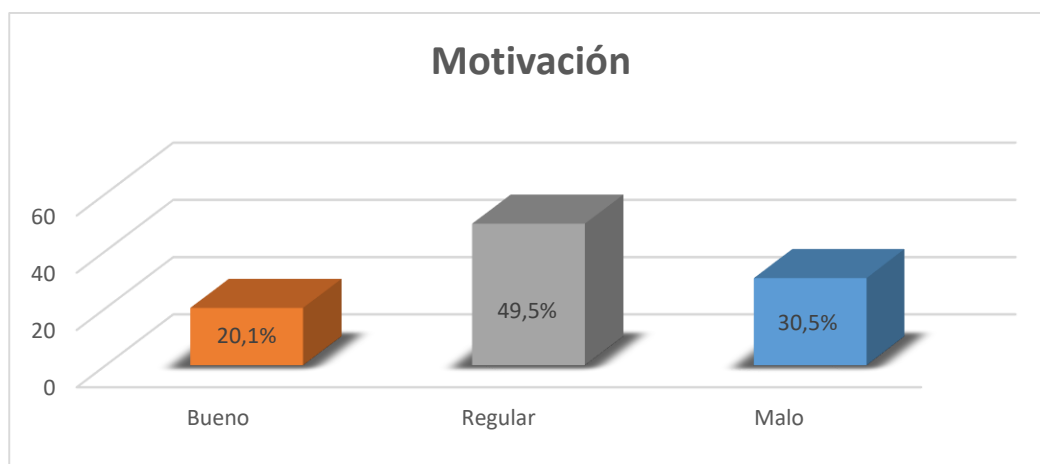
PREGUNTA 4.- La motivación de los colaboradores y funcionarios a realizar sus actividades cotidianamente es:

Cuadro N° 7: Motivación de los Colaboradores y Funcionarios

La motivación de los colaboradores y funcionarios al realizar sus actividades cotidianamente es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	75	20,1%	20,1
	Regular	185	49,5%	69,5
	Malo	114	30,5%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 6: Motivación



Fuente: Directiva de Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Dado los resultados obtenidos en la encuesta indica que el porcentaje mayor se encuentra en regular porque no todos los funcionarios y colaboradores se encuentran motivado en sus actividades debido a los diferentes estados de ánimo en que se encuentren y los distintos problemas que tengan, mientras que en el menor porcentaje se visualiza en bueno.

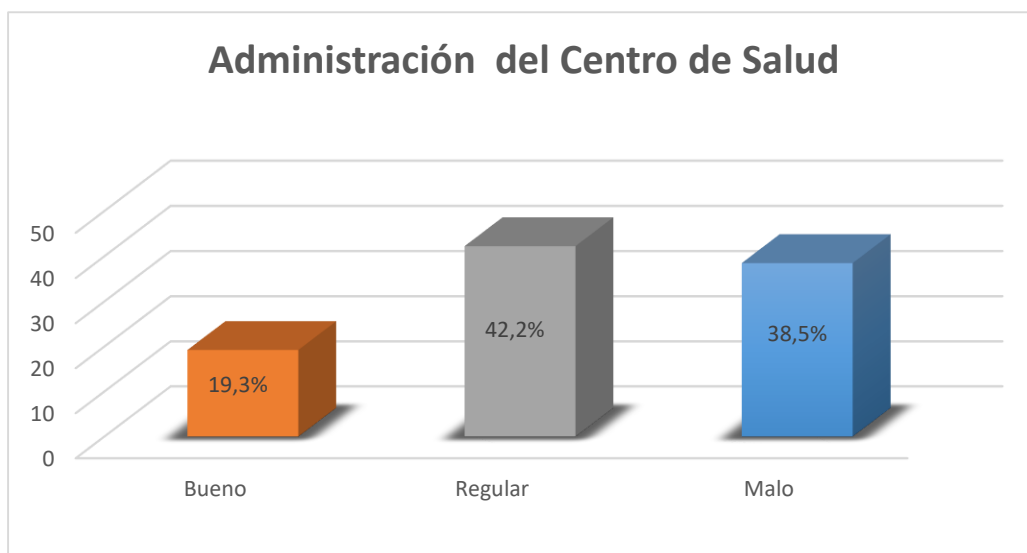
PREGUNTA 5.- Como calificaría la administración del centro de salud:

Cuadro N° 8: Administración del Centro de Salud

Cómo calificaría la administración del Centro de Salud:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	72	19,3%	19,3
	Regular	158	42,2%	61,5
	Malo	144	38,5%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 7: Administración del Centro de Salud



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Los resultados muestran un porcentaje mayor que se reflejan en regular, es decir que los usuarios han presenciado que el centro de salud le falta liderazgo y organización y que no exista preferencia por parte de los colaboradores y funcionarios, mientras que en un porcentaje medio se refleja en malo y por consiguiente como porcentaje menor es bueno.

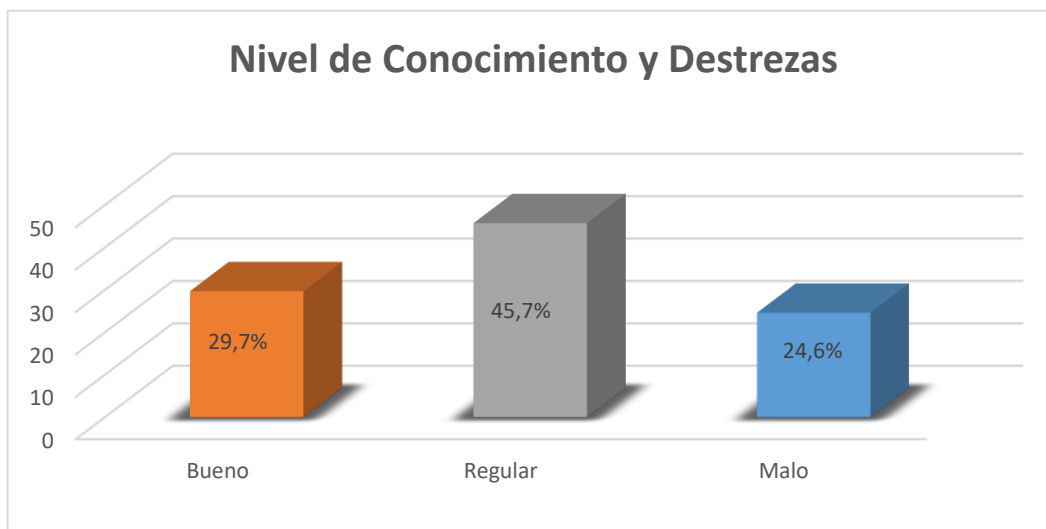
PREGUNTA 6.- El nivel de conocimiento y destrezas que poseen los colaboradores y funcionarios del centro de salud para atender a los pacientes es:

Cuadro N° 9: Nivel de Conocimiento y Destrezas

El nivel de conocimiento y destreza que poseen los colaboradores y funcionarios del Centro de Salud para atender a los pacientes es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	111	29,7%	29,7
	Regular	171	45,7%	75,4
	Malo	92	24,6%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 8: Nivel de conocimiento y destrezas



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran un porcentaje mayor en regular debido a que muchos de los pacientes se encuentran insatisfechos por los doctores y enfermeros que atienden diariamente en el centro de salud ocasionado incertidumbre e inseguridad para la comunidad, mientras que un porcentaje medio se refleja en bueno y seguido se encuentra un porcentaje menor en malo.

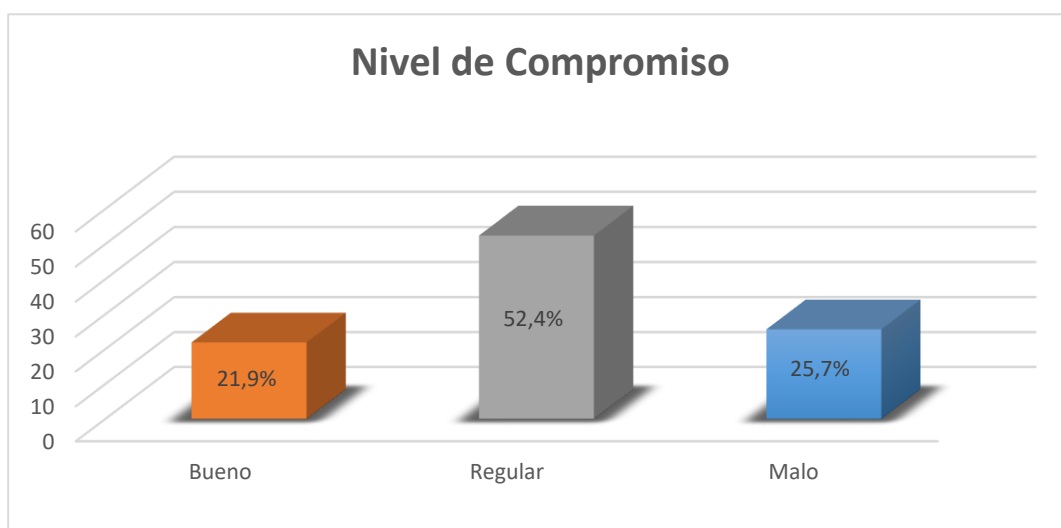
PREGUNTA 7.- El nivel de compromiso de los colaboradores y funcionarios hacia los pacientes es:

Cuadro N° 10: Nivel de Compromiso

El nivel de compromiso de los colaboradores y funcionarios hacia los pacientes es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	82	21,9%	21,9
	Regular	196	52,4%	74,3
	Malo	96	25,7%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 9: Nivel de Compromiso



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi viviana Reyes Reyes

Análisis:

De los resultados obtenidos la mayor parte considera que el compromiso que poseen los colaboradores y funcionarios es regular, debido que no todos tienen interés hacia el paciente, cabe recalcar que estos usuarios se refieren a doctores en específicos, es decir seleccionados, seguido por una media que considera malo, mientras una menor parte los considera bueno.

PREGUNTA 8.- Como califica al centro de salud después de recibir una atención médica:

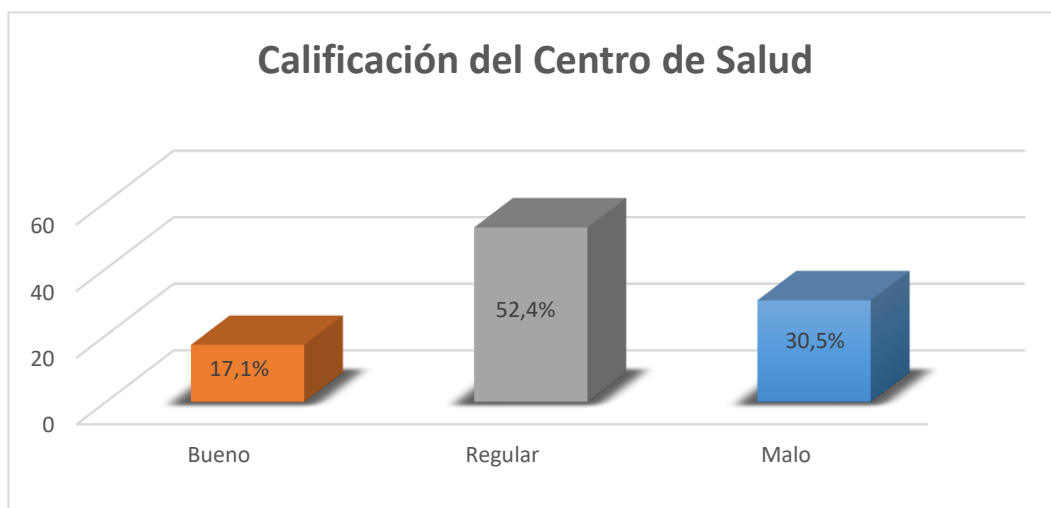
Cuadro N° 11: Calificación del Centro de Salud

Como califica al Centro de Salud con su familiares y amigo después de recibir una atención médica:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	64	17,1%	17,1
	Regular	196	52,4%	69,5
	Malo	114	30,5%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 10: Calificación del Centro de Salud



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Se observa que el porcentaje mayor se encuentra en regular, esto se debe a que ellos no sienten seguridad hacia el centro de salud como para recomendar a los demás por la negligencia de los colaboradores y funcionarios, seguido por un porcentaje medio que se encuentra en malo y un porcentaje menor cuya calificación recae en bueno.

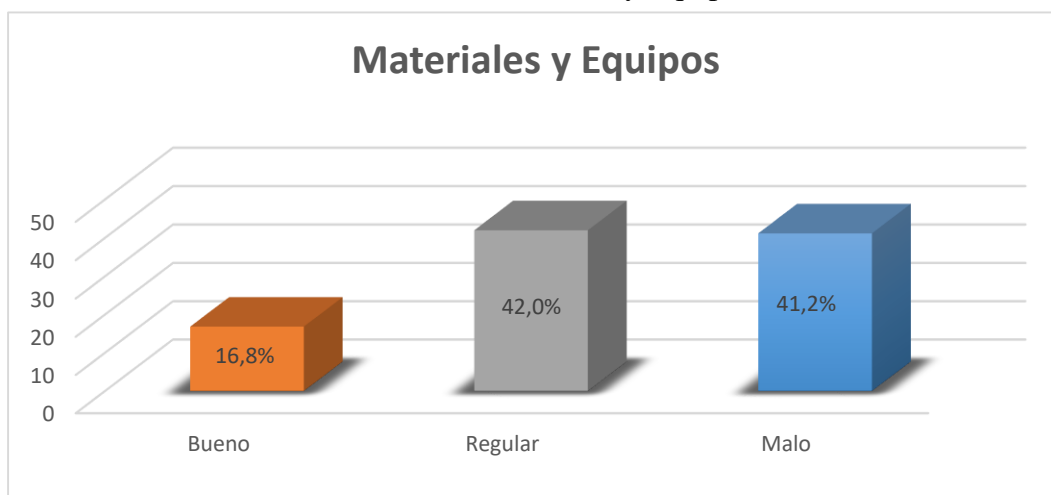
PREGUNTA 9.- Los materiales y equipos con que cuenta el centro médico para ofrecer un servicio de calidad es:

Cuadro N° 12: Materiales y Equipos

Los materiales y equipos con que cuenta el Centro médico para ofrecer un servicio de calidad es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	63	16,8%	16,8
	Regular	157	42,0%	58,8
	Malo	154	41,2%	100,0
	Total	374	100%	

Fuente: Directiva de la comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Gráfico 11: Materiales y Equipos



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Los resultados obtenidos de la encuesta muestran un porcentaje mayor en regular ya que esto se debe a que el centro de salud le hace falta un laboratorio clínico que permita acceso a la comunidad, mientras que un porcentaje medio considera que es malo y el menor porcentaje considera bueno.

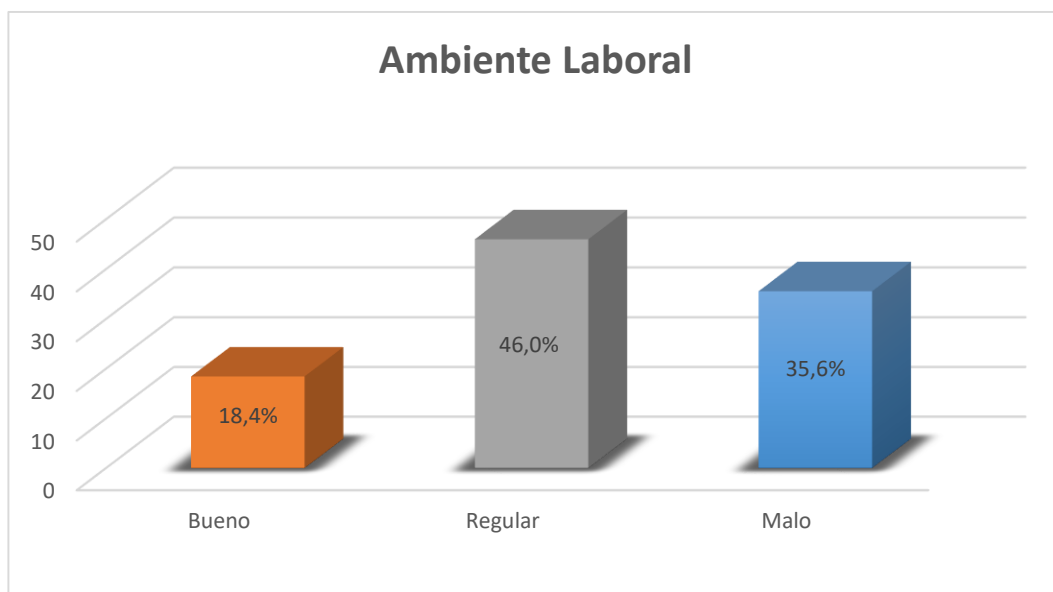
PREGUNTA 10.- El ambiente laboral donde usted recibe atención médica es:

Cuadro N° 13: Ambiente Laboral

El ambiente laboral donde usted recibe atención médica es:				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	69	18,4	18,4
	Regular	172	46,0	64,4
	Malo	133	35,6	100,0
	Total	374	100,0	

Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana reyes Reyes

Gráfico 12: Ambiente Laboral



Fuente: Directiva de la Comuna San Pablo
Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Análisis:

Las encuestas realizada a los habitantes de la comuna San Pablo muestra un porcentaje mayor en regular, esto se debe a que los pacientes observan que los doctores y colaboradores no se sienten satisfechos provocando un rendimiento bajo en la productividad laboral, seguido por un porcentaje medio que recae en malo y en un porcentaje menor en bueno.

3.2.Limitaciones.

La investigación tuvo inconveniente debido a que el centro de salud de la comuna San Pablo atravesaba por cambio de directora, y esto impidió que se continuara con el trámite, ya que se vio sumergido al proceso, y a la vez no permitió que se agilizará el permiso de aceptación para agilizar el trabajo de investigación. Después de que todo vuelva a la normalidad se precedió a la aceptación del respectivo trabajo de titulación.

Los instrumentos de investigación como es la entrevista que fue aplicada a los empleados de centro de salud de la comuna San Pablo, al principio optaba por no responder debido al permiso por parte de la Directora, una vez que se consiguió el permiso se precedió a ejecutar los instrumentos, quienes aportaron con sus criterios para fundamentar a esta investigación, prestando su colaboración de manera desinteresada.

Las encuestas fueron aplicadas a los pacientes que acuden al centro de salud quienes prestaron su colaboración para llevar a cabo este proceso, mientras que otros pacientes por factor tiempo no daban apertura.

3.3.Resultados.

3.3.1. Validación de la hipótesis.

La situación actual del centro de salud de la comuna San Pablo, fue adecuado para validar la hipótesis y comprobar y dar sustento al trabajo de investigación, donde se aplicó el programa IBM SPSS Statistics para establecer la chi cuadrada. Para la

comprobación de la hipótesis ya establecida, se plantearon y se escogió preguntas del cuestionario numeral 2 y 9 de la variable dependiente e independiente y de esta manera comprobar la relación si es negativa o positiva.

3.3.2. Descripción de la hipótesis.

Existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

Contar con un adecuado clima organizacional en el centro de salud permitirá a los empleados trabajar en dirección y alcanzar los objetivos en común, a trabajar motivados, con un buen liderazgo, con una comunicación asertiva, siendo primordial para la calidad laboral de los empleados y así fomentar una buena imagen institucional a la comunidad.

La hipótesis facilitara las pautas necesarias para mejorar la calidad laboral, y lograr que los colaboradores cumplan con los objetivos y a la vez se sientan parte de la institución, es decir lograr un sentido de pertenencia, y los esfuerzos que realicen sea beneficioso para el centro de salud con respecto a mejorar la atención al paciente y sea de un ambiente agradable y se torne un entorno donde exista un adecuado clima organizacional entre los colaboradores, jefes y pacientes.

3.3.3. Procedimiento del cálculo de la hipótesis.

Para verificar la comprobación de la hipótesis en el programa IBM SPSS Statistics se ingresaron dos preguntas que fueron escogidos del cuestionario para llevar a cabo

y elaborar la tabla de contingencia que es fundamental para el proceso del cálculo de la chi cuadrada y poder comprobar la relación que existe entre las dos variables.

Para ejecutar el procedimiento de cálculo se tomaron en cuenta una pregunta del numeral 2 de la variable clima organizacional y una pregunta 9 de la variable calidad laboral, donde se especificarán las preguntas:

Pregunta de la variable independiente:

1. ¿Cómo considera el clima laboral del centro de salud?

Pregunta de la variable dependiente:

2. ¿Los materiales y equipos con que cuenta el centro de salud son?

Cuadro N° 14: Tabla de contingencia

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Como considera que es el clima laboral del Centro de Salud:	374	100,0%	0	0,0%	374	100,0%
Los materiales y equipos con que cuenta el Centro médico para ofrecer un servicio de calidad es:						

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

3.3.4. Comprobación de la hipótesis.

Para establecer la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba de la chi cuadrada y conocer si existe relación entre las variables como son el clima organizacional y la calidad laboral. Para esto se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

Cuadro N° 15: Prueba de Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	455,243 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	469,067	4	,000
Asociación lineal por lineal	273,297	1	,000
N de casos válidos	374		
a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 13,81.			

Fuente: Pacientes de la comuna san pablo

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Hipótesis alternativa.

Ha: Si existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

Se puede observar que el valor de la chi cuadrada, con un valor de sig. (Valor crítico observado) $0,000 > a 0.05$, por tanto aceptamos la hipótesis alternativa como

es: existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo y rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que si hay relación entre las dos variables que son clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

PROPUESTA

3.4.Nombre de la propuesta

Plan de mejoramiento del clima organizacional dirigido al centro de salud de la comuna San Pablo.

3.4.1. Objetivo de la propuesta

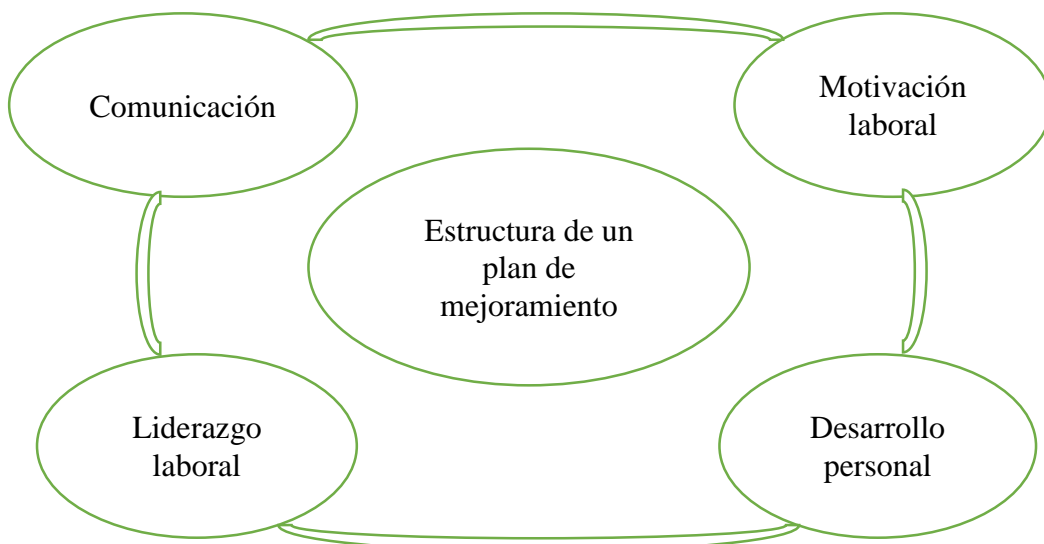
Elaborar un plan de mejoramiento del clima organizacional para el centro de salud de la comuna San Pablo, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral.

3.4.2. Finalidad

Implementar un plan de mejoramiento del clima organizacional con el fin de brindar una atención de calidad.

3.4.3. Estructura de la propuesta

Gráfico 13: Estructura de un plan de mejoramiento



Fuente: Modelo de plan de mejora.

Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes

3.5.Descripción de factores del plan de mejora

Comunicación

La comunicación es un factor imprescindible que determina el alcance de los objetivos planteados, y a su vez contribuye con el crecimiento y desarrollo de la institución pública, mediante estrategias que permitan a los colaboradores tomar decisiones correctas para la entidad.

Es por ello que se plantea la propuesta de definir los canales de comunicación que ayuden a mantener informado a los colaboradores, así mismo desarrollar capacitaciones y talleres que permitan a los colaboradores mejorar las relaciones entre compañeros y directivos, provocando sinergia en el equipo de trabajo, fomentando una buena motivación, compromiso, responsabilidad y un buen clima laboral dentro de la institución.

Motivación laboral

La motivación laboral es un factor importante porque hace referencia al rendimiento de los colaboradores y a la vez permite alcanzar los objetivos planteados por la institución, es por eso, que se plantea este plan de mejora, con el fin de motivar a los empleados mediante incentivos que aporten al crecimiento profesional, como son reconocimiento por méritos, fomentando una cultura sólida que ayude a los colaboradores a tener autonomía y participación en el trabajo, y de esta manera despertar interés en los empleados.

A través de capacitaciones y talleres que mejoren la productividad y el rendimiento laboral, fomentando un ambiente agradable que permita aumentar la satisfacción y que los colaboradores logren identificarse con la institución pública.

Liderazgo laboral

La implementación de esta propuesta permitirá a los colaboradores identificar el estilo de liderazgo que posea el colaborador, siendo capaz de tomar decisiones que sean favorable para la institución, buscando desarrollar el potencial de los colaboradores y hacer que los objetivos trazados se cumplan. Por lo tanto, un buen liderazgo laboral favorece el trabajo en equipo de manera eficaz y mejora el clima laboral de la entidad, con el fin de mejorar el rendimiento laboral de la institución. Por otro lado, se desarrollará capacitaciones, talleres y test que permita la satisfacción de los colaboradores, consiguiendo eficacia y fortaleciendo las habilidades del equipo de trabajo.

Desarrollo personal

Para esta propuesta se identificará los perfiles de competitividad donde se tomara en cuenta las aptitudes, habilidades y capacidades del colaborador, siendo competente al momento de tomar decisiones que faciliten el logro de objetivos institucionales, siendo transcendental que la institución pública involucre e impulse al personal al crecimiento profesional y personal, generando confianza y elevar la autoestima de los colaboradores para cumplir los objetivos y obtener resultados que sean de beneficio para la institución.

3.5.1.1. Tema 1: Plan de mejora de comunicación

Cuadro N° 16: Plan de mejora de Comunicación

<p>Objetivo: Mantener de forma óptima los canales de comunicación con el fin de que los servidores públicos estén informados de las actividades y tareas que se están ejecutando.</p>	
<p>Estrategias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar continuamente la cartelera de información. • Crear o proponer buzón de sugerencia. • Establecer las relaciones entre jefes y colaboradores. • Programar reuniones mensualmente para evaluar los objetivos e indicadores de la institución pública. • Establecer la política de comunicación del centro de salud. • Realizar evaluación y seguimiento del proceso de comunicación.
<p>Acciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de una comunicación efectiva. • Crear sinergia con el grupo de trabajo. • Desarrollar capacitaciones y talleres de relaciones interpersonales.
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de técnicas de comunicación externa e interna.
<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales y equipos necesarios para la cartelera. • Personal del centro de salud. • Tecnología adecuada.
<p>Responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directora del centro de salud de la comuna San Pablo.
<p>Plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo estimado en 3 meses.
<p>Presupuesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 800,00

Fuente: Modelo de plan de mejora
Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes

3.5.1.2.Tema 2: Motivación Laboral

Cuadro N° 17: Plan de mejora de motivación laboral

Objetivo: Motivar a los colaboradores del centro de salud, mediante incentivos que permitan mejorar la productividad laboral.	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por méritos. • Flexibilidad en los horarios. • Incentivar al personal con el fin de mejorar el desempeño laboral. • Fomentar un clima organizacional favorable. • Retroalimentación de las actividades de los colaboradores.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Premiar lo logros, por medio de programa del "empleado del mes" o anunciando los éxitos en las carteleras internas del centro de salud. • Elección de días libres y de vacaciones de los colaboradores. • Crear un buen ambiente para los colaboradores. • Desarrollar capacitaciones y talleres de los colaboradores. • Observaciones concretas de las diferentes actividades de los colaboradores.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del clima organizacional. • Aumento de la motivación laboral
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del centro de salud. • Contar con materiales físicos y didácticos.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Directora del centro de salud de la comuna San Pablo.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo estimado 1 año.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • 700,00

Fuente: Modelo de plan de mejora
Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes.

3.5.1.3.Tema 3: Liderazgo laboral

Cuadro N° 18: Plan de mejora del liderazgo laboral

Objetivo: Mejorar el liderazgo, con el propósito de aumentar el rendimiento laboral de los colaboradores del centro de salud.	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgo • Toma de decisiones y solución de conflictos. • Control y seguimiento de los colaboradores. • Motivación personal. • Participación y consolidación de apoyo. • Fomentar el espíritu de equipo. • Desarrolla empatía.
Acción	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones, talleres y test que identifique el tipo de liderazgo que posean los colaboradores. • Escuchar las opiniones de los colaboradores. • Reestablecer la confianza del personal, permitiendo su autonomía en el desarrollo de su trabajo. • Favorece al trabajo en equipo. • Evaluación de desempeño.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los estilos de liderazgo. • Mejorar los procesos de toma de decisiones. • Mejora el rendimiento laboral.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del centro de salud. • Contar con materiales físicos y didácticos. • Financieros.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Directora del centro de salud de la comuna San Pablo.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo estimado: todo el tiempo.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • 500,00

Fuente: Modelo de plan de mejora
Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes.

3.5.1.4.Tema 4: Desarrollo personal

Cuadro N° 19: Plan de mejora del desarrollo personal

Objetivo: Desarrollar las habilidades, capacidades y destrezas de los colaboradores y directivos del centro de salud.	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Definir los perfiles de competitividad.• Marketing personal y destrezas sociales.• Desarrollar las capacidades de los colaboradores a convertirse en nuevos líderes.• Facilita la autonomía de los colaboradores.• Contar con líderes exitosos que permitan el desarrollo de los trabajadores en el campo profesional y laboral.
Acción	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de los cargos que mejoren la calidad de vida de los colaboradores.• Identificar las ideas y habilidades de los colaboradores.• Talleres de formación profesional.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la atención al paciente.• Crecimiento profesional de los colaboradores.
Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Personal del centro de salud.• Financieros.
Responsable	<ul style="list-style-type: none">• Directora del centro de salud de la comuna San Pablo.
Plazo	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo estimado: cada 2 meses.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">• 500,00

Fuente: modelo de plan de mejora

Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes.

3.6.Presupuesto de la propuesta

Cuadro N° 20: Presupuesto de la propuesta

N°	Proyecto	Presupuesto
1	Plan de mejora de comunicación	800,00
2	Plan de mejora de motivación laboral	700,00
3	Plan de mejora de liderazgo laboral	500,00
4	Plan de mejora de desarrollo personal	500,00
Presupuesto total		2.500,00

Fuente: Modelo de plan de mejora.

Elaborado por: Mariuxi Reyes Reyes

3.7.Grupo de interés

- Directora del centro médico.
- Colaboradores del centro médico.
- Pacientes.

3.8.Beneficios

El plan de mejora del clima organizacional permitirá aumentar la productividad de los colaboradores, el mismo que garantiza mejorar la motivación laboral, la comunicación, identificación de liderazgo y desarrollo personal de los colaboradores. Este beneficio de la propuesta no busca rentabilidad para la institución pública, sino más bien, pretende alcanzar las metas y objetivos trazados, aportando al desarrollo del centro de salud, y así beneficiar a los pacientes que son aquellos que reciben la atención médica.

CONCLUSIONES

- Mediante el estudio realizado en el centro de salud de la comuna San Pablo nos permitió conocer las falencias que existen en el clima organizacional por lo que se considera inadecuado, ya que existen factores como: carencia de una comunicación, falta de motivación, ausencia de sentido de pertinencia, un ambiente laboral inapropiado y poco desarrollo profesional.
- Los factores que proporcionan una calidad laboral ineficiente en el centro de salud de la comuna San Pablo son: un ambiente laboral inadecuado, falta de competencia profesional y poca identidad corporativa.
- Con los resultados obtenidos de la comprobación de la hipótesis se evidencio que, si existe relación entre las variables, debido a que su valor critico observado es inferior 0,000.
- El plan de mejora del clima organizacional permitirá a los colaboradores mejorar sus habilidades, capacidades y destrezas, y a su vez aportará al desarrollo de la institución, transmitiendo un clima armonioso y cálido.

RECOMENDACIONES

- Elaborar un programa que permita fortalecer al clima organizacional del centro de salud, mejorando las relaciones humanas y sobre todo mantener motivado a los colaboradores.
- Realizar capacitaciones y talleres que mejore el desarrollo social y personal de los empleados y así conservar un ambiente agradable entre ellos, además los administradores, deben enfocar a sus empleados a mejorar las relaciones laborales y aumentar la productividad de los empleados.
- Luego de haber obtenido la relación entre las dos variables, se recomienda crear medidas necesarias para el mejoramiento continuo de sus actividades que permitan lograr un buen rendimiento laboral en la institución pública.
- Dentro del centro de salud, se debe implementar un plan de mejora que permita mejorar el desempeño y la calidad laboral de los empleados y así ofrecer a los usuarios un buen servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- A., M., & Lasarte, S. (2013). *Comunidades de propietarios y prevención de riesgos laborales*. España: Visión libros.
- Andrade Jaramillo, V. (Julio de 2014). Identidad profesional y el mundo de trabajo contemporáneo. *Athenea*, 29. Obtenido de file:///C:/Users/Acer_314es1411/Downloads/1143-4742-4-PB.pdf
- Baraza , X., Castejón, E., & Guardino, X. (2015). *Higiene Industrial*. Barcelona: UOC.
- Belmar Sorensen, J. (2016). Identidad corporativa y comunicación interna como instrumentos para enfrentar el cambio organizacional: El caso de intertec chile. *Magister*, 113.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Mónica, S. (Junio - Marzo de 2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Universidad ICESI*, 31, 8-19.
doi:10.1016
- Cabrerizo Elgueta, M. (2014). *El vendedor, formación, motivación y remuneración (Procesos de ventas)*. Madrid: Editex.
- Cárdenas huaricallo, N. M., & Condori Espirilla, K. B. (2017). *Clima organizacional y la calidad de vida laboral en enfermera del área de hospitalización del hospital III Goyeneche, Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín. Perú: Escuela profesional de enfermería.
Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5139>

- Chavez Sánchez , D. P., & Ríos Lozano, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú: Escuela de enfermería . Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
- Cid Paz, S. (22 de Octubre de 2016). *Los tres estilo de comunicación y us efectos*. Obtenido de Centro de Psicología:
<https://www.psicologoemadrid.co/estilos-de-comunicacion/>
- Cordero Cueva, F. (2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. Obtenido de ASAMBLEA CONSTITUYENTE:
https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Scielo-Revista de Psicología*, 32(2), 25. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004
- Díaz Zazo, M. (2015). *Prevención de reisos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid, España: Paraninfo.
- Educaweb. (16 de Abril de 2018). *Desarrollo personal y profesional*. Obtenido de Educaweb: <https://www.educaweb.com/noticia/2018/04/16/desarrollo-personal-profesional-como-lograrlo-16404/>

Educaweb. (2018). *Desempeño laboral: una guía para tu desarrollo personal*.

Obtenido de Educaweb: <https://blog.educaweb.mx/desempeno-laboral-pdf-guia-desarrollo-profesional/>

Emprendepyme.net. (2016). *¿Qué es el clima laboral?* Obtenido de

Emprendpyme.net: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

Enciclopedia Característica. (2017). *Clima Organizacional*. Obtenido de

Enciclopedia de Características: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>

Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. San

Millán, España: Tutor Formación. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de

<https://books.google.com.ec/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+calidad+laboral+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwilttDk64jeAhUIVK0KHdZJCF04oAEQ6AEITzAI#v=onepage&q&f=false>

Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (Septiembre de 2015). Clima organizacional

dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 50. Obtenido de

EdmUNET.net: <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

García, J. (Agosto de 2014). *Tipo de motivación: las 8 fuentes motivacionales*.

Obtenido de Psicología: <https://psicologiyamente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>

García, M., & Ibarra, L. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. México: Universidad de Guanajuato.

González Babón, J., & Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Profit.

González León, A. (2017). *Métodos de comunicación basado en competencias*. Colombia: Universidad del norte.

Guerrero, E., & Kim, A. (2013). *Organizational structure, leadership and readiness for change and the implementation of organizational* .

Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*. India: Babel Cube .

Importancia. (Septiembre de 2018). *Importancia de la comunicación*. Obtenido de Importancia: <https://importanciade.com/la-comunicacion/>

Lara, B. (27 de Septiembre de 2014). *Calidad del entorno laboral*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de Prezi: https://prezi.com/bunm2zo_qatk/calidad-del-entorno-laboral/

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP. (10 de Octubre de 2010).

Obtenido de PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA:

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Lizárraga Ramirez, K. (11 de Febrero de 2016). *Tipos de clima organizacional segun Likert*. Obtenido de Emuned.net:

<http://karinlizarraga.blogspot.com/2016/02/tipos-de-clima-organizacional-segun.html>

Martínez , I. (20 de Mayo de 2016). *Concepto de liderazgo*. Obtenido de Escuela Europea de management: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

Ministerio de Salud Pública. (14 de Agosto de 2017). Malos tratos en el sistema de salud pública pueden ser denunciados en la línea 171. *El Comercio*, pág. 2.

Morales Cartaya, A. (16 de Octubre de 2018). *Desempeño laboral*. Obtenido de Ecured: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

MSP Ecuador. (2013). *Modelo de atención integral del sistema nacional de salud; Manual Mais*. Ecuador: Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Orellana, B. (Noviembre de 2014). Influencia de liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocio*, 5(11), 3-133. doi:10.1016/S2215-910x(14)70026

Organización Mundial de la Salud. (18 de Junio de 2013). *Los mejores sistemas de salud del mundo*. Obtenido de Historias: <https://www.kienyke.com/historias/los-mejores-sistemas-de-salud-del-mundo>

Organización Mundial de la Salud. (29 de Diciembre de 2017). *Derecho de la salud*. Obtenido de Derechos humanos.: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

- Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: El Manual Moderno.
- Plan Nacional del Buen Vivir*. (2013-2017). Obtenido de BUEN VIVIR: https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- Psicología en Madrid. (19 de Junio de 2016). *Sentido de pertinencia*. Obtenido de Psicología en Madrid: <http://psicologosenmadrid.eu/sentido-de-pertenencia/>
- Psicore. (2014). *Perfil de liderazgo empresarial*. Guatemala: Evaluaciones Psicométricas.
- Quijada Monroy, V. (2014). *Comunicación oral y escrita*. México: Digital UNID.
- Rangel P., E., Camargo, V., & Lizcano, C. (22 de Julio - Diciembre de 2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 50. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Ríos Manríque, M., López Salazar, A., & López Mateo, C. (Febrero - Junio de 2015). Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico. *Holos*, 3, 14. doi:10.15628
- Riquelme, M. (2017). *Ambiente laboral, clave para el desarrollo de las labores*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- Sánchez, J. (29 de Agosto de 2017). *Pymes y Autónomos*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2018, de Blog Salmón:

<http://www.pymesyautonomos.com/management/el-mayorproblema-de-la-empresa-la-falta-de-comunicacion-interna>

Sánchez Gómez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.

Sánchez Romero, C. (2015). *Formación y desarrollo profesional de educador social en contextos de intervención*. Madrid: Uned.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. España: Alienta.

Uribe Prado, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y factores psicosiales*. México: El Manual moderno.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de https://books.google.com.ec/books/about/Clima_y_ambiente_organizacion.html?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Velásquez Araque, L. (2018). *Las trece claves del desarrollo personal integral: herramientas para tener una vida plena y alcanzar el éxito*. España: Smarcanda.

Vergara Vanegas, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización*. Chile: Ediciones UC. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=2dyNCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+clima+organizacional+2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiNh9rxnIHeAhUk0FkKHcM4CMwQ6AEILD>

AB#v=onepage&q=libro%20de%20clima%20organizacional%202015&f=false

Yordano, A., & Bernardo, C. (2016). *Pymes: Gestión y clima organizacional*.

Colombia: CORUNIAMERICANA. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de

[https://books.google.com.ec/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pymes:+Gesti%C3%B3n+y+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL5Pi-](https://books.google.com.ec/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pymes:+Gesti%C3%B3n+y+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL5Pi-3obeAhWk1lkKHRUbdXMQ6AEIJAA#v=onepage&q=Pymes%3A%20Gesti%C3%B3n%20y%20clima%20organizacional&f=false)

[3obeAhWk1lkKHRUbdXMQ6AEIJAA#v=onepage&q=Pymes%3A%20Gesti%C3%B3n%20y%20clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pymes:+Gesti%C3%B3n+y+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL5Pi-3obeAhWk1lkKHRUbdXMQ6AEIJAA#v=onepage&q=Pymes%3A%20Gesti%C3%B3n%20y%20clima%20organizacional&f=false)

ANEXOS

Cuadro N° 21: Matriz de Consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, 2017.</p>	<p>Formulación de problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo?</p> <p>Sistematización de problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características que influyen en el clima organizacional en los empleados del centro de salud? • ¿De qué manera se ve afectada la calidad laboral de los empleados del centro de salud al no contar con un buen clima organizacional? • ¿De qué modo la calidad laboral puede ser valorada por los empleados del centro de salud? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la relación entre el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo, mediante un análisis sistemático, que aporte a la mejora del rendimiento laboral.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la situación actual del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud. • Identificar los comportamientos de los diferentes factores que integran en la calidad laboral de los empleados del centro de salud. • Determinar la relación que tiene el clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo. • Elaborar un plan de mejora que ayude al clima organizacional del centro de salud de la comuna San Pablo. 	<p>Hipótesis Alternativa:</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.</p> <p>Hipótesis Nula:</p> <p>No existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad laboral</p>	<p>*Tipología del clima organizacional. *Estilo de comunicación. *Importancia de la comunicación. *tipos de motivación. *Factores motivadores. *Estilos de liderazgos.</p> <p>*Competencia profesional *Desempeño *Identidad con la tarea *Identidad corporativa. *Higiene laboral *Seguridad laboral</p>

Elaborado por: Mariuxi Viviana reves Reyes

Cuadro N° 22: Variable Independiente: Clima Organizacional

Hipótesis	Variable independiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de datos
Existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna san pablo.	Clima organizacional	El clima organizacional es considerado como el ambiente que es generada por un grupo o equipo u organización, el cual está relacionada con la motivación de los empleados. En otras palabras, es el conjunto de percepciones que las personas tienen de las empresas.	Característica del clima organizacional Comunicación Motivación Liderazgo	Tipología del clima organizacional Estilo de comunicación Importancia de la comunicación Tipo de motivación Factores motivadores	¿Cómo es el clima organizacional del centro de salud? ¿Cómo considera que es el clima laboral del centro de salud? En una jornada de actividades laborales ¿Cómo se produce o se desarrolla los procesos de comunicación ascendente y descendente? ¿Usted se siente motivados cumpliendo con los objetivos de la institución? ¿Cuál es su criterio valorativo con respecto al liderazgo de los jefes, gerentes de la empresa? ¿Cómo calificaría la administración del centro de salud?	Entrevista y Encuesta

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Cuadro N° 23: Variable Dependiente: Calidad Laboral

Hipótesis	Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de datos.
Existe relación entre el clima organizacional con la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna san pablo.	Calidad laboral	La calidad laboral se refiere al crecimiento profesional de las personas, de como ellos logran sentirse realizados hasta alcanzar el nivel de satisfacción y al desarrollo integro de haber obtenido sus metas trazadas.	Desarrollo personal Sentido de pertinencia Medio ambiente del trabajo	Competencia profesional Desempeño Identidad con la tarea Identidad corporativa Higiene laboral Seguridad laboral	¿Le permiten a usted tener autonomía para realizar sus labores normalmente? ¿Qué aspectos promueven a un desempeño laboral eficiente en el centro de salud? ¿Usted se siente orgulloso de pertenecer a la institución? ¿Cómo califica al centro de salud con sus familiares y amigos después de recibir una atención médica? ¿Cree usted que el ambiente laboral donde usted desempeña sus actividades diariamente es el adecuado para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad?	Entrevista y encuesta

Elaborado por: Mariuxi Viviana Reyes Reyes

Anexo 1: Centro de Salud de la “Comuna San Pablo”



Anexo 2: Encuesta a los pacientes de la Comuna San Pablo





Anexo 3: Entrevista a enfermera del Centro de salud



Anexo 4: Encuesta



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

ENCUESTAS A LOS USUARIOS

Objetivo: Conocer la percepción del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

Instrucciones: las preguntas tienen como propósito dar a conocer el entorno organizacional por la que atraviesa la institución pública, por lo que si pide sinceridad en sus respuestas.

1. Para comenzar el encuestado deberá señalar el género y la edad según indicado en los casilleros con una X.
2. El encuestado deberá marca según lo considere:

Bueno	Regular	Malo
1	2	3

Género:

Edad:

Masculino	15-25	<input type="checkbox"/>	37-47	<input type="checkbox"/>	59-69	<input type="checkbox"/>
Femenino	26-36	<input type="checkbox"/>	48-58	<input type="checkbox"/>		

N°	PREGUNTAS	1	2	3
Variable independiente: Clima organizacional				
Características del clima organizacional				
1	El trato que recibe por parte de los colaboradores y funcionarios del centro de salud es:			
2	Como considera que es el clima laboral del centro de salud:			
Comunicación				
3	El grado de comunicación que existe en el centro de salud por parte de los colaboradores y funcionarios es:			
Motivación				

4	La motivación de los colaboradores y funcionarios al realizar sus actividades cotidianamente es:			
Liderazgo				
5	Cómo calificaría la administración del centro de salud:			
Variable dependiente: Calidad Laboral				
Desarrollo Personal				
6	El nivel de conocimiento y destrezas que poseen los colaboradores y funcionarios del centro de salud para atender a los pacientes es:			
7	El nivel de compromiso de los colaboradores y funcionarios hacia los pacientes es:			
Sentido de Pertinencia				
8	Como califica al centro de salud después de recibir una atención médica;			
Medio ambiente del trabajo				
9	Los materiales y equipos con que cuenta el centro médico para ofrecer un servicio de calidad son:			
10	El ambiente laboral donde usted recibe atención médica es:			

Anexo 5: Entrevista



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

ENTREVISTA A LOS COLABORADORES

Objetivo: Conocer la percepción del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

1. ¿Conoce los objetivos organizacionales del centro de salud? Podría mencionarlas.

2. ¿Usted se siente motivado cumpliendo con los objetivos de la institución? ¿Por qué?

3. ¿usted se siente orgulloso de pertenecer a la institución? ¿Por qué?

4. En una jornada de actividades laborales ¿Cómo se produce o se desarrolla los procesos de comunicación ascendente y descendente?

5. ¿le permiten a usted tener autonomía para realizar sus labore normalmente? ¿Por qué?

6. ¿Dentro del centro de salud como es el trabajo en equipo?

7. ¿Qué aspectos promueven a un desempeño laboral eficiente en el centro de salud?

8. ¿Cree que el ambiente laboral donde usted desempeña sus actividades diariamente es el adecuado para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad? ¿Podría explicarnos cómo?

9. ¿Cuál es su criterio valorativo con respecto al liderazgo de los jefes o gerentes de la empresa?

10. ¿Cuáles son las fortalezas y las debilidades que identifica en el centro de salud con mayor tendencia? Mencione dos de cada una.

Anexo 6: Entrevista a la directora



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

ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS

Objetivo: Conocer la percepción del clima organizacional y la calidad laboral de los empleados del centro de salud de la comuna San Pablo.

1. ¿Cómo es el clima organizacional en el centro de salud?

2. ¿Qué criterio toma como referente para valorar las actividades de los subalternos del centro de salud?

3. ¿Cuál es el indicador de mayor impacto que usted cree que puede afectar el clima organizacional dentro del centro de salud?

4. ¿Qué actividades maneja usted para establecer una buena comunicación con su equipo de trabajo?

5. ¿Cuál es el método que usted utiliza para motivar a su equipo de trabajo?

6. ¿Cuál sería su aporte para mejorar el clima organizacional y la calidad laboral del centro de salud?
