



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA SOBRE
LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL
LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR**

AUTORA:

MARÍA ALEJANDRA MOGROVEJO PERALTA

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ECON. LAURA MARIA ZAMBRANO CHUMO, MBA

**Guayaquil, Ecuador
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Dra. María Alejandra Mogrovejo Peralta**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Maria Zambrano Chumo, Mba

REVISORA

Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph. D.

Guayaquil, a los 6 días del mes de marzo del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Alejandra Mogrovejo Peralta

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación “**El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor**” previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 6 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA

María Alejandra Mogrovejo Peralta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
AUTORIZACIÓN**

Yo, María Alejandra Mogrovejo Peralta

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: “**El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA:

María Alejandra Mogrovejo Peralta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

← → ↻ secure.orkund.com/old/view/58070916-989597-330216#q1bKLvayjibQMdQx1jGJ1VEqzKPyQzLTE7MS05VsjLQMzAwMTCxMLUwsrQ0tTQ1NDE0rwUA ☆ ⓘ ⋮

URKUND

Documento: [MOGROVEJO PERALTA CLIMA MOTIVACION CORREGIDO 2.docx](#) (D59782278)

Presentado: 2019-11-27 15:49 (-05:00)

Presentado por: alejandramogrovejo@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: TESIS CLIMA ORGANIZACIONAL MOGROVEJO PERALTA [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 26 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
	Tesis Dominguez Urkund 2.docx	<input checked="" type="checkbox"/>
	CORRECCION TESIS LAURA TAPIA.docx	<input checked="" type="checkbox"/>
	ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx	<input checked="" type="checkbox"/>
Fuentes alternativas		
Fuentes no usadas		

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir ⓘ

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Dominguez Urkun... 100%

El tercer capítulo se refiere al marco metodológico, el cual está compuesto por

el diseño de la investigación, población del estudio, selección de la muestra, instrumentos de investigación, variables del proyecto y operacionalización de las variables analizadas. El cuarto capítulo tiene que ver con el desarrollo de la propuesta para conseguir que el Hospital Liborio Panchana Sotomayor cuente con un clima organizacional adecuado y que satisfaga las necesidades de los colaboradores, para que produzca un aumento en la motivación de cada uno de ellos.

Antecedentes El clima organizacional se originó en la era de la administración científica y clásica hasta finales del siglo XIX, en esta época hubo dos grandes personajes, los cuales fueron el estadounidense Frederick Taylor y el francés Henri Fayol, realizando aportaciones fundamentales para las primeras señales del clima organizacional. Este se desarrolló en el año 1960 en la escuela conductista donde estudiaban el comportamiento de cada persona como sus estímulos, emociones, entre otros. Otro autor importante de la época fue Likert en 1961, el cual indicó que un buen clima laboral provoca un mayor rendimiento de los colaboradores de la institución y finalmente Stringer y Litwin en el año 1968, analizaron que la estructura organizacional influye en el área de trabajo CITATION Ara16 \l 12298 (Arano, Escudero, & Delfin, 2016). En investigaciones recientes como la de Restrepo (2016) se indica que dentro del clima organizacional interviene el comportamiento de los individuos, al igual que los lazos que se crean dentro de la institución de forma afectiva con los demás compañeros debido a la cantidad de horas que comparten en la organización. Por lo que expresa que las empresas no deben centrarse sólo en los resultados obtenidos o metas que desean alcanzar por medio del trabajo desempeñado por sus colaboradores; sino que también deben de prestar atención a las relaciones internas como lo son la motivación y satisfacción que perciba el colaborador por parte de la empresa. Lo cual influirá indirectamente sobre el desempeño y el compromiso brindado de forma

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quien me bendijo y llenó de fuerzas y sabiduría para nunca perder la fe. A mi mamá Lucy Peralta, quien siempre confió en mí, siempre me apoyó y nunca dejó que me desanimara. A mis profesores, porque todos supieron como aportar un granito de arena a mi formación como profesional. De igual manera agradecer a mi tutora de tesis la Ec. Laura Zambrano, quien me ayudó en los momentos más importantes de este trabajo de investigación.

María Alejandra Mogrovejo Peralta

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi mamá, que siempre ha estado apoyándome a lo largo de mi carrera, que siempre ha sabido cómo darme fuerzas cuando sentía que las perdía, y sobre todo por siempre creer en mí. Sin ella no sería quien soy ahora, gracias mamá.

María Alejandra Mogrovejo Peralta

Índice de Contenido

Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	2
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	8
Hipótesis.....	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico - Conceptual	10
Clima Organizacional.....	10
Clima organizacional en la salud	11
Motivación Laboral.....	14
Modelo de Motivación Intrínseca	14
Modelo de Jerarquía de Necesidades	15
Modelo de Dos Factores.....	16
Marco Conceptual	18
Capítulo II	21
Marco Referencial.....	21
Clima Organizacional.....	21
Motivación Laboral.....	27
Santa Elena.....	30
Hospital Liborio Panchana Sotomayor	31
Marco Legal	32
Capítulo III.....	35
Marco Metodológico.....	35
Metodología de la Investigación	35

Población.....	36
Muestra.....	36
Instrumento de Investigación	37
Variables	37
Sociodemográficas	37
Clima organizacional	38
Motivación laboral	38
Técnicas de Análisis Estadísticos.....	38
Operacionalización de las Variables	39
Resultados	39
Clima organizacional	41
Motivación laboral	51
Análisis de Resultados	59
Capítulo IV.....	65
Propuesta.....	65
Objetivos	65
General	65
Específicos	65
Justificación.....	65
Actividades a Desarrollar en la Propuesta	66
Programa de incentivos	66
Entrega de diploma por mérito.....	69
Actividades fuera del hospital.....	71
Día de integración	72
Plantear objetivos.....	73
Recursos y Materiales	74
Cronograma de la Propuesta	75
Evaluación de la Propuesta	76
Conclusiones	78
Recomendaciones.....	81
Referencias.....	82
Apéndices.....	91
Apéndice A Escala de Clima Organizacional (WES).....	91

Apéndice B Cuestionario de Motivación Laboral y Tipo de Necesidad	
Predominante (WES)	93

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	39
Tabla 2. <i>Variable clima organizacional</i>	61
Tabla 3. <i>Calendario de celebración de cumpleaños</i>	68
Tabla 4. <i>Actividad crea un personaje</i>	70
Tabla 5. <i>Cuenta un cuento</i>	71
Tabla 6. <i>Plantilla para control de objetivos</i>	74
Tabla 7. <i>Materiales para la propuesta</i>	75
Tabla 8. <i>Recursos financieros para la propuesta</i>	75
Tabla 9. <i>Cronograma de la propuesta</i>	77

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Edad	39
<i>Figura 2.</i> Sexo.....	40
<i>Figura 3.</i> Etnia	40
<i>Figura 4.</i> Área de trabajo	41
<i>Figura 5.</i> Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	42
<i>Figura 6.</i> Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	42
<i>Figura 7.</i> Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.....	43
<i>Figura 8.</i> La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia	43
<i>Figura 9.</i> Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema	44
<i>Figura 10.</i> Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	44
<i>Figura 11.</i> Se siente el entusiasmo en el ambiente	45
<i>Figura 12.</i> Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados	45
<i>Figura 13.</i> Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente	46
<i>Figura 14.</i> Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.....	47
<i>Figura 15.</i> Generalmente el mobiliario está bien acomodado	47
<i>Figura 16.</i> El lugar de trabajo está siempre bien ventilado	48
<i>Figura 17.</i> Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	48
<i>Figura 18.</i> Los jefes vigilan cercanamente a los empleados	49
<i>Figura 19.</i> Se refuerza el seguimiento de reglas y normas	49
<i>Figura 20.</i> El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante	50
<i>Figura 21.</i> Las cosas siempre están cambiando.....	50
<i>Figura 22.</i> Intento mejorar mi desempeño laboral.....	51
<i>Figura 23.</i> Me gusta trabajar en competición y ganar	52
<i>Figura 24.</i> A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo	52
<i>Figura 25.</i> Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	53

<i>Figura 26.</i> Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión	53
<i>Figura 27.</i> Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital	54
<i>Figura 28.</i> Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	54
<i>Figura 29.</i> Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo	55
<i>Figura 30.</i> Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo.....	55
<i>Figura 31.</i> Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	56
<i>Figura 32.</i> Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo	56
<i>Figura 33.</i> Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones.....	57
<i>Figura 34.</i> Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil	58
<i>Figura 35.</i> Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean	58
<i>Figura 36.</i> Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)	59
<i>Figura 37.</i> Análisis de fiabilidad clima organizacional	62
<i>Figura 38.</i> Análisis de fiabilidad motivación	62
<i>Figura 39.</i> Correlación dimensiones de clima laboral - motivación SPSS.....	63
<i>Figura 40.</i> Correlación clima organizacional - motivación SPSS	64
<i>Figura 41.</i> Registro de fechas de cumpleaños	67
<i>Figura 42.</i> Modelo de invitación	68
<i>Figura 43.</i> Diploma al empleado del mes	69
<i>Figura 44.</i> Reconocimiento por sección	72

Resumen

El clima organizacional es un tema de gran importancia en el ámbito de la salud, debido a que este influye en el comportamiento y la motivación de los colaboradores, ya que estas se basan en un conjunto de funciones que permiten a las personas poder lograr las metas, por lo que las instituciones de salud deben procurar mantener la motivación si se desea tener un buen ambiente laboral y que se cumplan los objetivos de la organización. El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia del clima organizacional sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo, de tipo transversal con alcance descriptivo y correlacional. El método de investigación fue cuantitativo, la muestra fue de 218 empleados y la herramienta fue la encuesta. En los resultados se obtuvo que la infraestructura no es la apropiada para desarrollar sus actividades de manera óptima, los jefes no brindan el apoyo necesario y existe un inadecuado ambiente de trabajo. Se propuso la implementación de actividades que permitan mejorar el clima laboral y la motivación de los colaboradores por medio de entrega de diplomas a empleados del mes, un evento de bailoterapia en la playa y celebración de cumpleaños a los colaboradores. Se concluyó que sí existe relación entre las dos variables por medio de la correlación de Pearson, donde se obtuvo un coeficiente de 0.937 con una significancia del 0.000, que significa una correlación positiva y fuerte.

Palabras claves: Clima organizacional, Motivación laboral, Salud, Liderazgo, Jerarquía.

Abstract

The organizational climate is a topic of great importance in the field of health, because it influences the behavior and motivation of employees, since these are based on a set of functions that allow people to achieve the goals, so that health institutions should try to maintain motivation if they want to have a good working environment and that the objectives of the organization are met. The general objective of the research was to analyze the influence of the organizational climate on the motivation of the staff of the Liborio Panchana Sotomayor Hospital. The methodology used was a quantitative, cross-sectional approach with descriptive and correlational scope. The research method was quantitative, the sample was 218 employees and the tool was the survey. In the results it was obtained that the infrastructure is not appropriate to develop their activities optimally, the bosses do not provide the necessary support and there is an inadequate work environment. The implementation of activities that improve the working environment and the motivation of employees through the delivery of diplomas to employees of the month, a beach dance event and celebration of birthdays to employees were proposed. It was concluded that there is a relationship between the two variables through the Pearson correlation, where a coefficient of 0.937 was obtained with a significance of 0.000, which means a strong positive correlation.

Keywords: Organizational climate, Work motivation, Leadership, Hierarchy.

Introducción

El clima organizacional es muy importante en el campo de la salud, el cual influye en las motivaciones y comportamientos de los miembros de una institución, el origen de esta teoría se da por la importancia del hombre en su función del trabajo (Segredo, García, López, Leon, & Perdomo, 2015). Mientras que para Cardona y Zambrano (2014) el clima organizacional es un tema que se ha venido tratando desde hace muchos años atrás, por parte de los empresarios e instituciones a nivel mundial, determinando al clima organizacional como un conjunto de procedimientos, actividades, políticas y prácticas que realizan los colaboradores en su área laboral.

La motivación laboral de acuerdo a lo establecido por Berardi (2015) este es un factor elemental dentro de las instituciones independientemente de las funciones que realice, ya que el establecer actividades que ayuden a que los colaboradores se esfuercen por alcanzar las metas planteadas permitirá a su vez que la organización gane, obteniendo un beneficio de ambas partes. Por otra parte la motivación laboral ha sido conceptualizada como un conjunto de conceptos básicos que ayudan a los individuos a lograr sus metas, por tanto es el motor de las organizaciones que impulsan a los colaboradores a lograr un agradable ambiente laboral (Cid, 2014).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente sobre las variables clima organizacional y motivación laboral, se consideró que para el presente proyecto es fundamental realizar el análisis de la incidencia entre el clima laboral con la motivación laboral del Hospital Liborio Panchana Sotomayor.

El primer capítulo trata sobre el marco teórico, el cual se refiere principalmente al clima organizacional y motivación laboral. Con respecto a la

primera variable se analizó el ambiente laboral en la salud y las dimensiones que conforman la variable, las cuales permiten evaluar la situación de las organizaciones, mientras que la segunda variable es la motivación laboral compuesta por las teorías de Maslow, Herzberg y Deci, así como también la realización de un marco conceptual en donde se mencionan los términos técnicos usados a lo largo de la investigación.

El segundo capítulo se basa en el marco referencial, el cual consiste en varias investigaciones de manera internacional y nacional con respecto al clima laboral y la motivación laboral. Además, se compone del marco legal y se brinda una reseña de la institución objeto de estudio.

El tercer capítulo se refiere al marco metodológico, el cual está compuesto por el diseño de la investigación, población del estudio, selección de la muestra, instrumentos de investigación, las técnicas aplicadas para la ejecución de los análisis estadísticos, las variables del proyecto, operacionalización de las variables analizadas y la incorporación de los resultados investigados con el respectivo análisis.

El cuarto capítulo tiene que ver con el desarrollo de la propuesta para conseguir que el Hospital Liborio Panchana Sotomayor cuente con un clima organizacional adecuado y que satisfaga las necesidades de los colaboradores, para que produzca un aumento en la motivación de cada uno de ellos.

Antecedentes

El clima organizacional se originó en la era de la administración científica y clásica hasta finales del siglo XIX, en esta época hubo dos grandes personajes, los cuales fueron el estadounidense Frederick Taylor y el francés Henri Fayol, realizando aportaciones fundamentales para las primeras señales del clima

organizacional. Este se desarrolló en el año 1960 en la escuela conductista donde estudiaban el comportamiento de cada persona como sus estímulos, emociones, entre otros. Otro autor importante de la época fue Likert en 1961, el cual indicó que un buen clima laboral provoca un mayor rendimiento de los colaboradores de la institución y finalmente Stringer y Litwin en el año 1968, analizaron que la estructura organizacional influye en el área de trabajo (Arano, Escudero, & Delfín, 2016).

En investigaciones recientes como la de Restrepo (2016) se indica que dentro del clima organizacional interviene el comportamiento de los individuos, al igual que los lazos que se crean dentro de la institución de forma afectiva con los demás compañeros debido a la cantidad de horas que comparten en la organización. Por lo que expresa que las empresas no deben centrarse sólo en los resultados obtenidos o metas que desean alcanzar por medio del trabajo desempeñado por sus colaboradores; sino que también deben prestar atención a las relaciones internas como lo son la motivación y satisfacción que perciba el colaborador por parte de la empresa. Lo cual influirá indirectamente sobre el desempeño y el compromiso brindado de forma personal hacia la institución a la que pertenece.

La otra variable de estudio que es la motivación laboral se origina en el año 1700 en el continente europeo cuando se iniciaron las evoluciones de las fábricas con maquinarias operadas por miles de personas. El inicio de la industrialización y desaparición de los talleres artesanales trajeron una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz, 2018).

Se originaron problemas como la carencia de entendimiento entre los trabajadores, baja productividad, desinterés en el trabajo, desmotivación laboral,

lo cual provocó que los intereses patronales y las necesidades de las personas generen un acuerdo entre ambas partes. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia especializada de la Organización de Naciones Unidas (ONU), desde el año 1920 ha trabajado para el bienestar de los colaboradores de una empresa, originada en el Tratado de Versalles en 1919, con el fin de desarrollar los requisitos de trabajo, aumentar el nivel de vida de las personas y fomentar puestos productivos para el crecimiento social (Mula, 2016).

Planteamiento del Problema

Las instituciones hoy en día se encuentran en constantes cambios de forma competitiva, con el fin de brindar una atención adecuada a los usuarios por parte de los funcionarios internos. La presente investigación pretende conocer si el clima organizacional se relaciona con la motivación laboral. No obstante, se recalca la importancia de contar con un personal capacitado y motivado para que se pueda adaptar de forma positiva a las nuevas estrategias de cambio.

En la actualidad, el Hospital Liborio Panchana Sotomayor es una institución pública dirigida a los habitantes de Santa Elena brindando una atención gratuita a niños, jóvenes, adultos y a familias de comunidades cercanas. El establecimiento cuenta con servicios de emergencias, consultas médicas, medicina general, entre otros (El Telégrafo, 2014).

Actualmente, el clima organizacional entre los colaboradores de la institución muestra deficiencias que pueden incidir en la motivación de las actividades diarias de los profesionales; por lo tanto, es necesario desarrollar un diagnóstico que permita reconocer dichos factores para el mejoramiento de las mismas.

Entre los problemas del clima laboral que se han observado dentro de la institución está el hecho de que no existe un reconocimiento laboral para el

empleado cuando realiza un buen desempeño en sus actividades diarias, la dirección sólo se comunica con los colaboradores cuando han realizado mal su trabajo, por atraso en la entrega de informes o prestación del servicio. Se evidencia la ausencia de actividades o programas que motiven a los colaboradores, además de que no existe un espíritu de trabajo en equipo dentro de la institución, lo cual se refleja en la descoordinación de actividades.

Dentro de las consecuencias que se pueden presentar por un deficiente clima laboral, de acuerdo a Granda (2014) se encuentra el bajo desempeño laboral el cual es ocasionado muchas veces por la insatisfacción percibida del empleado en cuanto a las funciones que desempeña, la remuneración o el trato brindado por parte de los superiores, así como también puede ser generada porque dentro del área de trabajo las relaciones laborales no son las adecuadas, produciendo un ambiente tenso o de conflicto.

Otro aspecto de un mal clima laboral es el estrés laboral, para lo cual Gutiérrez y Vilorio (2014) indican que suele darse por la cantidad excesiva de trabajo, por las condiciones en las que desempeña las labores que no son las más adecuadas, por el hecho de que el individuo no se encuentre en la capacidad o no posea los conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo que le es asignado de forma oportuna. Así como también puede verse afectado de forma física presentando problemas o malestares en cuanto a su salud.

Estos factores pueden ocasionar que una persona realice su trabajo de forma incorrecta o brinde un trato inadecuado a los clientes. De acuerdo a Messarina (2016) este comportamiento involucra no sólo al empleado como tal, sino que este viene de toda la institución. Por lo que es un tema que se debe de tratar de forma interna, puesto que este se ve reflejado en los pacientes los cuales no reciben un

trato adecuado. Esto puede deberse a la poca motivación que tiene el personal por parte de los directivos o a la existencia de problemas o desacuerdos en el departamento.

En cuanto a todas las situaciones mencionadas anteriormente se debe evaluar si estas tienen influencia sobre la motivación laboral y clima organizacional de los profesionales en el hospital; ya que, impiden el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, institucionales e individuales. Entre los objetivos de más bajo cumplimiento se encuentran la calidad del servicio, calidez y atención oportuna a los pacientes que acuden a la institución, es por eso que se deben de tomar medidas ante los problemas identificados a través de estrategias organizacionales con el fin de obtener un buen clima laboral en la institución.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor?

Justificación

Según la Constitución del Ecuador en su artículo 32 indica que la salud es un derecho que garantiza el Estado (Asamblea Constituyente, 2008), por tanto es primordial que el servicio brindado por parte de los colaboradores sea de calidad y además se debe de contar con personal motivado para lograr un excelente clima laboral.

Dentro del aporte académico del presente trabajo, este se pudo ver reflejado durante el desarrollo de la investigación puesto que se puso en práctica todos los conocimientos teóricos expuestos por los docentes, al igual que este servirá para el mejor desempeño de las actividades desempeñadas en el área de trabajo. Se aplicaron conceptos de clima organizacional, motivación de los empleados y

gestión del talento humano.

Los beneficiarios internos de este presente proyecto serán los funcionarios de la institución, porque se establecerán pautas para mejorar el clima y motivación entre los empleados reflejándose en las actividades diarias de los mismos, mientras que los beneficiarios externos serán los usuarios, puesto que los médicos y demás personal que labora en la institución se sentirá más comprometido y motivado a la hora de desempeñar sus funciones, lo cual elevará la calidad del servicio que brinden al paciente.

La línea de investigación desarrollada en este trabajo es la Cultura Organizacional en Instituciones de Salud, debido a que el clima organizacional, forma parte de la cultura de la empresa que quiere transmitir a los empleados. Esta línea es importante en la gestión actual del talento humano, ya que las organizaciones deben alinear a sus colaboradores en base a la estrategia definida por la institución.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los conceptos teóricos y referenciales del clima organizacional y motivación laboral orientados a los servicios de salud?
- ¿Cuál es el grado de clima organizacional y motivación laboral del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor?
- ¿Cuál es el diseño a proponer para la mejora del clima organizacional dentro de la institución que genere una mayor motivación laboral en los empleados?

Hipótesis

El clima laboral tiene influencia positiva significativa sobre la motivación laboral del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la influencia del clima organizacional sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor.

Objetivos específicos

- Definir los conceptos teóricos y referenciales del clima organizacional y motivación laboral orientados a los servicios de salud.
- Establecer una metodología de investigación la cual ayude a la medición de las variables objetos de estudio.
- Evaluar el clima organizacional y la motivación laboral del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor.
- Diseñar una propuesta para la mejora del clima organizacional dentro de la institución que genere una mayor motivación laboral en los empleados.

Capítulo I

Marco Teórico - Conceptual

En este capítulo se desarrolla un marco teórico, el cual consta de temas relacionados con el clima organizacional en la salud, motivación laboral, modelos de motivación intrínseca, modelo de dos factores, modelo de jerarquía de necesidades, entre otros, así mismo se detalla un marco conceptual con los conceptos técnicos usados en el presente trabajo investigativo.

Clima Organizacional

Según Segredo, García y León y Perdomo (2017) el clima organizacional son las características de un entorno de trabajo, las cuales son percibidas por los colaboradores de manera directa o indirecta con respecto al área que se desenvuelven. El clima organizacional se considera como un filtro en donde atraviesan las situaciones objetivas de una organización, estas son percibidas por las personas que conforman la organización afectando en sus comportamientos y actitudes de manera positiva o negativa (González, Manríquez, & Venegas, 2014).

Además el clima organizacional se cree como una agrupación de funciones de los trabajadores con relación a la organización afectando en la motivación y su actitud hacia las labores, por tanto un clima organizacional es una característica de la calidad del ambiente interno de una institución que es experimentada por sus miembros influyendo en su comportamiento laboral (Arano, Escudero, & Delfín, 2016).

Por otro lado, el clima organizacional es un concepto que se ha originado desde décadas anteriores, obteniendo en la actualidad una gran importancia en las organizaciones. Con respecto al concepto del clima organizacional, se determina que es un conjunto de actividades, procedimientos, prácticas y políticas

implementadas por sus integrantes en el campo laboral (Cardona & Zambrano, 2014). Mientras que Álvarez en el año 1992 estableció que el clima laboral son las características de normas, actitudes, valores y sentimientos de las personas que forman parte de la organización, es decir que el ambiente laboral es la interacción de resultados entre los factores individuales y personales del colaborador (Cardona & Zambrano, 2014).

Clima organizacional en la salud

La salud es un factor importante para todos los seres humanos e influye en el sector económico, social, y educacional de la sociedad (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015). El clima organizacional, es una herramienta que busca una mayor eficiencia organizacional, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En cuanto a la salud pública se da un factor importante a la valoración del clima organizacional en las organizaciones, porque constituyen en elemento esencial de la realidad al cambiante entorno, lo cual permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado para alcanzar la visión del futuro diseñado por la institución (Segredo & Reyes, 2015).

Las dimensiones que se deben de tomar en cuenta en un clima organizacional en el campo de la salud son: (a) la responsabilidad: se refiere a las propias decisiones que toma el empleado en sus actividades diarias; (b) la estructura: ayuda a vincular los procedimientos, reglas, trámites, regulaciones y jerarquías que confrontan los colaboradores de la organización en su trabajo; (c) la recompensa: es donde se remuneran a los funcionarios por su trabajo bien hecho; (d) el riesgo: es el sentimiento que tienen los individuos sobre los desafíos que imponen la realización de sus actividades; (e) la calidez: es mantener una buena

comunicación entre los subordinados y jefes; (f) el apoyo: se encarga de medir el nivel de ayuda mutua de compañeros y directivos al momento de enfrentar problemas; (g) las normas: se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral; (h) los conflictos: indica el grado de aceptar las opiniones de otras personas; (i) la identidad, es el sentimiento de las personas sobre la institución (Bernal et al. 2015).

El clima organizacional influye en las conductas y motivaciones que disponen los integrantes de una institución, la cual se origina de la importancia de las actividades laborales que ejercen los seres humanos en el campo social. En cuanto a la salud, el clima organizacional ayuda a obtener nuevos logros en la atención a la salud de los usuarios y aumentar la satisfacción de los mismos (Segredo & Reyes, 2015; Segredo et al. 2017).

El clima organizacional se originó en la década de los sesenta como un grupo de conocimientos sobre el ser humano, ambiente y organización con la finalidad de favorecer el crecimiento de la institución. Además el ambiente organizacional es considerado como una personalidad de la organización, porque influye en el comportamiento de los colaboradores, cambios, sistemas de gestión y calidad de atención (Ellegren, 2015).

El clima organizacional en la salud es un grupo de percepciones que se basan en los colaboradores de una institución con relación al ambiente físico, trabajo y relaciones interpersonales. Además, dicho factor ayuda a los hospitales a lograr sus metas, crear una estructura estudiada y vinculada con el medio ambiente. En cuanto a los directivos de los hospitales sugieren analizar la gestión de los procesos en relación a los colaboradores en el nivel de motivación y compromiso para obtener una mejora continua (Ellegren, 2015).

En Cuba, la integración del sistema sanitario ayuda a que las personas tengan un buen servicio de salud, prevención, curación, promoción y diagnóstico contando con una mayor calidad a lo largo del tiempo. En cuanto a la utilización de herramientas en Cuba para medir el clima laboral han obtenido una propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de Salud (OPS) con relación al instrumento del Inventario de Clima Organizacional, el cual consiste en aplicar directrices de la motivación, reciprocidad, participación y liderazgo. Otro elemento que utilizaron para medir el clima organizacional en la salud fue una investigación sobre una estrategia metodológica para evaluar el ambiente laboral en la atención de la salud, el cual se compuso de la identificación de perfiles reales y validados por 50 observaciones redactadas para encontrar áreas de mejora en la organización (Segredo et al. 2015).

Con respecto a las dimensiones con que se mide el clima organizacional se clasifican en dos fases, las cuales son: la primera fase consta de una evaluación y adaptación de una prueba compuesta por reactivos originales de la Escala del Clima Social en el trabajo. En cuanto al procedimiento se constató con siete jueces especializados en psicometría, mientras que la segunda fase fue para los participantes. Con respecto al instrumento que se utilizaron fueron 90 reactivos con seis opciones de respuesta de tipo Likert que inician con totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Se identificaron las categorías de motivación, comunicación, y relaciones interpersonales y de trabajo para la dimensión de comportamiento organizacional; en la dimensión de estructura organizacional, las categorías fueron funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional; en la dimensión de estilo de dirección las categorías fueron

liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo.

Motivación Laboral

La motivación laboral se origina en el pensamiento clásico con filósofos como Platón, Sócrates y Aristóteles, en el año 1700, por tanto se considera un factor fundamental para el éxito de una organización porque depende de los objetivos planteados por la institución (Berardi, 2015). La definición de la motivación laboral son las actividades externas e internas que desarrollan las personas con esfuerzo para lograr la meta de la institución (Lope & Hernández, 2018). Además la motivación laboral influye en el estado interno de las personas que se esfuerzan por obtener un objetivo y la actividad realizada de un individuo por conseguir que el colaborador haga algo (Matute, 2018).

La motivación laboral es una captación personal que posee el colaborador al momento de realizar una actividad de trabajo que conlleve a un determinado resultado, es decir que las personas estarán motivadas por el cumplimiento de las metas que le han sido establecidas a fin de obtener una recompensa (Sidney, Rios, Siles, & Apaza, 2016).

En cuanto a las actividades motivacionales de los colaboradores de una organización van desde recibir beneficios extras hasta obtener un reconocimiento laboral, por tanto, se debe de tener en cuenta su cultura, metas, situación económica, valores para alcanzar los objetivos de la institución. Entre las principales causas de las actividades motivacionales según algunos autores son: incentivos, reconocimientos sociales e internos y responsabilidades sobre el trabajo (Berardi, 2015).

Modelo de Motivación Intrínseca

Edward Deci fue el creador de la teoría de la motivación intrínseca o teoría de

la autodeterminación en el año 1975, la motivación intrínseca es reconocida por varios autores y nació en el psicoanálisis. Para algunos autores la motivación intrínseca es una motivación que puede lograr un cambio real en el comportamiento de los colaboradores y se relaciona con las personas competentes y auto determinadas (Méndez, 2016). Además la motivación intrínseca se origina de los incentivos al momento de desarrollar las actividades laborales en la organización, lo que permite finalizarla satisfactoriamente (Orbegoso, 2016).

Modelo de Jerarquía de Necesidades

En el año 1943 Abraham Maslow establece la teoría de la motivación humana convirtiéndose en un concepto fundamental en la actualidad en el área empresarial, motivacional y de comportamiento organizacional. Además esta teoría ayudó a identificar cinco niveles de necesidades compuestas por necesidades básicas y secundarias (Sergueyevna & Mosher, 2013). La teoría de Maslow indica que las necesidades no satisfechas provocan un cambio de conducta en los individuos, mientras que las necesidades satisfechas no reaccionan ante un cambio de comportamiento.

El autor consideró que cada persona tiene cinco necesidades que las puede desarrollar a lo largo de su vida, las cuales se clasifican en: (a) fisiológicas, son las necesidades básicas y orientadas a la supervivencia del ser humano como respiración, alimentación, sexo, descanso (b) seguridad, se refiere a la familiar, salud, empleo, propiedad privada, (c) afiliación, se refiere al afecto, amor, pertenencia o trabajo en equipo, entre otros; (d) reconocimiento, son los logros, éxitos, confianza y respeto; (e) autorrealización es la moralidad, creatividad, aceptación de hechos, resolución de problemas (Peña, 2015).

Modelo de Dos Factores

Frederick Herzberg originó la teoría de la estructura bifactorial o teoría de la motivación higiene, la cual se basa en la clasificación de dos grupos de factores, los cuales son motivacionales e higiénicos. En cuanto al primer factor se relacionan con la satisfacción de los trabajadores como la responsabilidad o reconocimiento, promoción o trabajo, mientras que el segundo factor es todo lo que genera insatisfacción laboral como el salario, clima laboral y relación entre compañeros (Peña, 2015). Al momento que los gerentes de una organización analizan la reducción de los factores intrínsecos lograrán un buen clima laboral. En cuanto a los factores motivadores se originan cuando los empleados logran una experiencia positiva en su campo laboral. Los aspectos que se incluyen son los reconocimientos del desempeño, crecimiento personal en el trabajo y mayores responsabilidades por escala de puestos (Sánchez, Díaz, & García, 2016).

Con respecto a la clasificación de los factores higiénicos se componen de seis factores, los cuales son: (a) económicos, se refieren a los sueldos y prestaciones; (b) condiciones físicas del trabajo, hace referentes a la temperatura y claridad del ambiente tangible; (c) sociales, es la convivencia entre cada uno de los colaboradores; (d) seguridad, son los pasos a seguir para desarrollar una queja en la organización a través de las políticas de la institución; (e) status, oficinas privadas; (f) control técnico (Sergueyevna & Mosher, 2013).

Con respecto a los factores motivacionales se clasifican en: (a) tareas estimulantes que establece la posibilidad de comunicar la propia personalidad; (b) reconocimiento de una actividad laboral correcta; (c) sentimiento de autorrealización; (d) mayor responsabilidad, es el logro de nuevas actividades ampliando el puesto; (e) logro o cumplimiento, es la oportunidad de realizar

hechos interesantes (Sergueyevna & Mosher, 2013).

El clima laboral contribuye en la motivación, productividad y satisfacción de los colaboradores; por tanto, depende de los factores como el comportamiento de los trabajadores; las características del lugar como la iluminación, mobiliarios, entre otros. Las instituciones dedican más capital en analizar y enriquecer el clima laboral por la influencia que genera la motivación en una organización. Estos estudios se encargan de medir el nivel de motivación de los trabajadores, cargo de participación e información que obtienen por parte del instituto; por lo tanto, cuando las personas están satisfechas siguen de forma continua con los procesos (Berardi, 2015).

El clima laboral afecta a la motivación laboral porque si la motivación de los miembros de la institución es alta, el clima también es elevado o viceversa si la motivación es baja, causa apatía, estados de desinterés, depresión, insatisfacción, agresividad causando un clima laboral bajo, por tanto un clima laboral favorable ocasionará una responsabilidad duradera y estable en el personal con relación a la organización (Berardi, 2015).

Con respecto a este capítulo los temas más importantes a considerar fueron las dos variables de clima organizacional y motivación laboral, porque son fundamentales para la presente investigación. Además, se analizaron las teorías más importantes como la de Maslow, Herzberg y Deci, las cuales se basaron en mejorar la motivación laboral en las organizaciones y en cuanto al clima laboral se analizaron las dimensiones que se deben de considerar al momento de medir el clima laboral en la salud. A continuación, se analizarán investigaciones internacionales y nacionales referentes a las variables investigadas.

Marco Conceptual

Clima laboral. - El clima laboral es el conjunto de aspectos que rodean el entorno de un individuo en el trabajo, ya sean estos intangibles o tangibles los cuales tienen influencia sobre el resto de personas ya sean estas de tipo positiva o negativa. Por lo que se verá reflejado en los resultados que obtenga la empresa (Bordas, 2016).

FODA. – es una herramienta usada para poder realizar el análisis de una empresa, producto o situación, en la cual se estudian las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, las mismas que serán importantes para una toma de decisiones oportuna, ya que se estudian factores internos los cuales son las fortalezas y debilidades y los factores externos conformados por las amenazas y oportunidades (Domínguez, 2016).

Investigación de mercado. – se basa en la recopilación de información sobre el mercado en el que se va o se ha incursionado, por medio del análisis de las características, gustos, preferencias y todo lo relacionado al tema que se está analizando, lo cual será determinante para tomar una decisión correcta en cuanto al tipo de marketing que se desea implementar (Dueñas, 2015).

Manual de funciones. - se han denominado a las instrucciones dadas por medio de una guía en la que se encuentran detallados los pasos y procedimientos que debe de seguir cada colaborador de acuerdo al área en la que se encuentra. Este manual de funciones facilita al colaborador entender de forma más clara y precisa todas las actividades que debe de desarrollar en su puesto de trabajo (Asanza, Miranda, Ortíz, & Espín, 2016).

Marketing. – se puede considerar al marketing como la ciencia o el arte de estudiar el entorno de un producto o marca, el cual debe de realizarse en dos vías.

Una de estas es desde el punto de vista del cliente y de sus expectativas y necesidades, mientras la otra va desde el producto hacia la empresa y todo lo que sucede de forma interna, en las que intervienen la marca, la calidad, el envase, entre otras. Este integra muchas partes que van conectadas unas a otras por lo que se puede establecer que el marketing gira en torno al producto y de este dependerá el éxito que tenga en el mercado (Leyva, 2016).

Motivación. – es definida como el incentivo que se le brinda a una persona, ya sean recompensas, liderazgo o el clima laboral que exista en el área, el cual ayuda a que mejore su comportamiento y desempeño en el trabajo. Dentro de los principales factores para que exista motivación se encuentra la buena comunicación entre el subordinado y el gerente o jefe, lo cual generará que el empleado se sienta comprometido con la empresa y mejore su productividad (Tracy, 2016).

Organigrama. – El organigrama está conformado por una representación de los puestos y cargos que desempeña cada colaborador en una empresa, por medio de gráficos los cuales permiten un entendimiento más rápido y fácil sobre los puestos, así como también permite ver información de forma jerárquica y la relación con los demás puestos (González, 2015).

Talento humano. – es un área dentro de una empresa la cual tiene la capacidad de dar soluciones de forma rápida a los problemas presentados en las empresas, así como también se encarga de la organización, dirección y control de actividades que realice el personal de una empresa. Este departamento es el que debe de servir como mediador o intermediario para que las relaciones dentro de la empresa sean las adecuadas (Sanabria, 2015).

TIR. – Es considerada una forma de medir la rentabilidad de una inversión, el significado de sus siglas es Tasa Interna de Retorno. Este término es comúnmente usado en el área financiera y económica, el cual permite calcular al inversionista, cuánto y en qué tiempo podrá recuperar el dinero que desea invertir y determinar si es conveniente hacer la negociación o no (Gastalver, 2015).

VAN. – es definido como el Valor Actual Neto, este se refiere al valor que se espera tener sobre una inversión de forma actualizada, es decir la rentabilidad o ganancia mínima esperada de una inversión (Garcia, 2015).

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se analizan temas relacionados con las variables dependientes e independientes de la investigación, la cual consta sobre la incidencia del clima organizacional y la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, por tanto, se investigarán estudios y estadísticas para obtener conocimientos referentes al tema.

Clima Organizacional

En Chile se desarrolló un estudio sobre las características del clima organizacional en los hospitales de alta complejidad del país. El objetivo de esta investigación fue determinar el clima laboral en dos hospitales de Chile analizando las dimensiones más y menos importantes de la institución. La metodología fue de campo y descriptiva, el primer hospital cuenta con 853 funcionarios otorgando servicios como médico, cirugías, gineco-obstétrico y subespecialidades como: traumatología, neurología, oftalmología, psiquiatría, entre otras; mientras que el segundo fue de carácter regional contando con 1,468 funcionarios y otorgando siete servicios como urología, traumatología, otorrinolaringología, neonatología, psiquiatría, cirugía infantil y oftalmología (Bustamante, Grandón, & Lapo, 2015).

Con respecto a la herramienta de investigación del proyecto se utilizó un cuestionario sobre las dimensiones del clima organizacional compuesto por 71 reactivos de manera positiva y negativa, ubicándolas en 14 dimensiones. El cuestionario fue diseñado por el sistema de auto aplicación que fue respondido por los entrevistados aplicando una escala de Likert para asegurar la validez de las opciones, seriedad del respondiente y evitar el sesgo en los resultados. En cuanto

a la muestra fue de 561 directivos y funcionarios del hospital, la validación fue analizada por seis expertos académicos (Bustamante et al. 2015).

De acuerdo a los resultados obtenidos indicaron que el 62% fueron mujeres; el 26% son funcionarios de 26 a 35 años de edad; el 49% dispone de un nivel de educación superior. En cuanto a las dimensiones del clima organizacional la dimensión con mayor puntuación evaluada fue la identidad con una media de 3.56 y un valor estándar de 1.27 puntos; la segunda dimensión fue la motivación laboral obteniendo una media de 3.44 y valor estándar de 0.96 puntos y finalmente la responsabilidad con una media de 3.32 y un valor estándar de 0.66, las cuales contribuyen a la cultura de la organización. Sin embargo, las funciones menos valoradas fueron la recompensa, administración de conflicto y comunicación (Bustamante et al. 2015).

Segredo y López (2015), realizaron una evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía, en la ciudad de Lima, con el fin de evaluar el clima organizacional de la institución. La metodología fue evaluativa y se analizaron tres dimensiones, las cuales son comportamiento organizacional, estilo de dirección y estructura organizacional.

Con respecto a los resultados de la encuesta se obtuvieron que en las tres dimensiones del clima organizacional la puntuación se encontró entre 7.7 y 9.5 puntos, lo cual se concluyó que disponen de un adecuado clima laboral. La mejor dimensión donde se observó un clima laboral agradable fue en comportamiento organizacional de la institución (Segredo & López, 2015).

Noguera y Samudio (2014), realizaron un estudio sobre el clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay con el objetivo de determinar el nivel del clima laboral en sus respectivas dimensionales

del personal administrativo y sanitario de la institución.

La metodología de este estudio fue descriptiva, observacional, transversal y analítica. Con respecto a la muestra del proyecto fue de 226 colaboradores del hospital y la recolección de datos fue una encuesta auto-administrada a través de un cuestionario recomendado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) denominado Inventario de clima organizacional compuesto por 80 ítems y cuatro dimensiones (Noguera & Samudio, 2014).

Con respecto a los resultados obtenidos se identificó que el 55% de las personas encuestadas indicaron que el nivel de insatisfacción fue por la motivación, seguido de la reciprocidad representado por el 53%, mientras que el 83% fue por un alto porcentaje de riesgo en el liderazgo; por tanto, los niveles de clima organizacional alcanzaron altos niveles insatisfactorios en todas las dimensiones. Con respecto a los resultados del proyecto se tomaron medidas para ayudar a mejorar la percepción de los empleados del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay (Noguera & Samudio, 2014).

Palate (2016) realizó un diseño sobre el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital General Docente Ambato con el objetivo de crear un mecanismo de evaluación del clima organizacional a los integrantes del área de enfermería. En cuanto a la metodología utilizada fue cuantitativa, analítica y descriptiva, con una muestra de 24 enfermeras y auxiliares de enfermería y la recolección de datos fue de un cuestionario de inventario de clima organizacional de la OPS.

Con respecto a los resultados de la investigación fueron que la poca experiencia laboral puede afectar en el clima organizacional dentro del departamento de servicio de enfermería; la inadecuada motivación está limitando

a la producción organizacional; el deficiente liderazgo influye en la fluidez de la comunicación entre los miembros del servicio (Palate, 2015).

Mera (2014) realizó un estudio sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados y trabajadores del Subcentro de Salud Zalampe del Cantón Urdaneta, en la provincia de Los Ríos. La metodología que se utilizó fue cuantitativa. Con respecto a los resultados de la encuesta fueron que el clima organizacional en el subcentro de salud Zalampe no es bueno, no existe buen desempeño entre los integrantes de la empresa y hay deficiencia de motivación; no se cuentan con estrategias para desarrollar una buena atención laboral. Se implementaron estrategias con relación a los resultados obtenidos en la encuesta (Mera, 2014).

Por otra parte, Franco (2015) llevó a cabo una investigación con la finalidad de establecer una propuesta para mejorar el clima laboral de un centro hospitalario. Para llevar a cabo su desarrollo emplearon una investigación descriptiva y de campo, orientado a un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por un total de 46 profesionales de enfermería, quienes desempeñaban sus funciones en los tres turnos de atención. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de Litwin y Stringer el cual fue adaptado para mayor comprensión. De tal forma, el instrumento se conformó de nueve dimensiones con un total de 47 preguntas cerradas.

Se determinó que la productividad se ve afectada en un 50% por la existencia de burocracia; sin embargo, en aspectos de estructura organizacional, los roles y tareas de cada colaborador se encuentran estipulados de forma clara y precisa. Por otra parte, se constató que el ambiente laboral del centro hospitalario es adecuado y apropiado a pesar de no conocer a todas las personas que conforman la

organización. En cuanto a las dimensiones derivadas del trabajo en equipo, se evidenció un entorno de cooperación, donde los colegas están dispuestos a prestar su apoyo tomando en cuenta la complejidad de la situación. El 93.48% de los encuestados indicaron estar orgullosos de ser parte del Hospital; a pesar de que es necesario mejorar los niveles de lealtad. De manera general, el clima laboral del hospital es favorable en gran parte de las dimensiones, pero se sugirió el desarrollo de capacitaciones y seminarios que permitan el fortalecimiento de las relaciones interpersonales (Franco, 2015).

El clima organizacional se ha establecido como una concepción de utilidad para asociar los criterios objetivos de una organización. Bajo esta premisa, Agudelo, Echeverry, Echeverry, Beltrán y Moreno (2017) desarrollaron una investigación con el objetivo de delimitar el nivel de percepción respecto al clima organizacional por parte del personal asistencial y administrativo de un hospital público de Colombia. Fue un estudio cuantitativo de tipo correlacional. La población estuvo formada por 114 funcionarios donde se abordaron dimensiones como la comunicación interna, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, la calidad del trabajo, ambiente laboral, toma de decisiones, delegación de tareas, objetivos institucionales, productividad y coordinación externa mediante la aplicación de una encuesta.

A nivel global, la medición del clima organizacional mantuvo una media de 69.81 manteniendo una puntuación de 3.89, lo cual se estableció en un grado medio para el clima laboral. Por otra se constató que existe una relación positiva significativa entre las dimensiones de relaciones interpersonales, coordinación externa y el clima organizacional; sin embargo, se visualizaron altos niveles de insatisfacción por parte del personal. En conclusión, se identificó que la mayor

parte de la población considera como factor primordial en el buen clima laboral las relaciones interpersonales y el respeto mutuo. Como recomendación se estableció el desarrollo e implementación de un programa para las máximas autoridades sobre clima laboral, el mismo que deberá ser regulado por un personal que se encuentre capacitado para su ejecución (Agudelo et al, 2017).

Del mismo modo, Guzmán (2018) desarrolló un estudio con la finalidad de caracterizar el clima organizacional del hospital de índole público y privado de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó una investigación descriptiva, inferencial y exploratoria, se empleó el método inductivo-deductivo. Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizó la encuesta, la misma que se encuentra formada por 44 ítems bajo la escala de Likert de cinco puntos. La población se constituyó de 1 500 empleos del área administrativa, médica y operativa en el hospital público y 650 colaboradores del hospital privado considerando las mismas áreas. Bajo este enfoque se realizó un muestreo, donde se obtuvo un total de 242 elementos a los cuales encuestar.

Mediante la encuesta planteada, se identificó que las dimensiones de clima laboral tanto para los empleados de hospitales públicos y privados fueron: colaboración, motivación laboral, buen trato, apoyo al emprendimiento, organización y desempeño, comunicación, autonomía, profesionalismo, estabilidad laboral, motivación laboral e iniciativa participativa. Adicional, se destacó que los empleados públicos trabajan bajo un clima organizacional inadecuado, debido que no se valora ni su trabajo, ni mucho menos sus ideas. Este factor se diferencia en los hospitales privados, donde los colaboradores laboran bajo un clima laboral positivo que ha permitido establecer un vínculo donde los servicios se otorgan con mayor eficiencia. Como sugerencia se determinó la

evaluación frecuente del rendimiento y desempeño de los empleados, implementación de acciones de acuerdo a las necesidades de cada persona a fin de mejorar el clima organizacional (Guzmán, 2018).

Motivación Laboral

Sánchez, Brea, Cruz, y Matos (2017), realizaron un estudio sobre la motivación y liderazgo del personal de servicios generales en dos hospitales maternos, con la finalidad de describir el estado de motivación y liderazgo en el personal de servicios generales de la provincia de Santiago de Cuba. Con respecto a la metodología de la investigación fue transversal, cuantitativa, descriptiva, con una población de 112 asistentes y seis jefes de turnos, la cual estuvo conformada por una encuesta aplicada a los jefes de turno para conocer el nivel de conocimientos sobre su cargo laboral y el test de motivación se aplicó a los asistentes por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) (Sánchez et al. 2017).

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta fue que las variables demográficas mostraron que el 95.8% fueron mujeres; el 44.9% en una edad de 21 a 30 años de edad; el 83.3% obtuvieron un nivel preuniversitario; el 83.3% de los jefes de turnos no tiene actitud de líder y el 49.2% de los asistentes no tienen motivación laboral (Sánchez et al. 2017).

Marín y Placencia (2017), realizaron un estudio sobre la motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de la salud del sector privado, con el objetivo de establecer la incidencia de ambas variables de la investigación en los colaboradores internos de Socios en Salud Sucursal Perú. De acuerdo a la metodología del presente proyecto fue observacional, descriptiva, transversal, con una muestra de 136 empleados y la herramienta de investigación fue una encuesta aplicada en los meses de febrero y junio.

Con respecto a los resultados del proyecto los encuestados indicaron que el 49.3% se sintió medianamente motivado; el 46.3% de las personas indicaron que estaban medianamente motivados en relación a los factores higiénicos; el 57.4% de los colaboradores determinaron que se sentían medianamente motivados con los factores motivacionales. En cuanto a los factores con mayor relevancia fueron las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo, mientras que los de menor relevancia fueron los status y políticas de la institución. De acuerdo a los resultados de la investigación por parte de los encuestados se concluyó que la incidencia entre las dos variables del proyecto fue una correlación baja, por tanto se consideró importante que los datos obtenidos de la investigación sean aplicados para la mejora del área de Recursos Humanos de una organización en la salud de Perú (Marín & Plancencia, 2017).

Galarza (2017) realizó un plan de mejora para la motivación laboral de los empleados de una empresa de comercialización de harinas en la ciudad de Ambato. La metodología que se utilizó fue cuali-cuantitativa y la herramienta que se aplicó fue una encuesta por medio de un cuestionario, con el objetivo de determinar las principales falencias que se muestran en la motivación laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que el 80% de los encuestados indicaron que la organización tiene buenas condiciones de trabajo; el 84% de las relaciones con los jefes es buena y los factores que se deben de mejorar son las remuneraciones, relaciones interpersonales y programas de incentivos que logren motivar a los colaboradores para obtener un clima laboral favorable.

Ardinez y Guitiérrez (2014), realizaron una investigación para evaluar el clima laboral en la motivación y satisfacción laboral del personal técnico,

científico y administrativo en una organización de salud de tercer nivel del sector La Guajira-Colombia. De acuerdo a la metodología del proyecto fue transversal, cuantitativa y descriptiva. Además los instrumentos de la investigación fueron dos cuestionarios, el primero es del clima laboral y el segundo es de gestión por motivación y satisfacción. Con respecto a los resultados de la encuesta fueron que el 76.47% de los encuestados eran mujeres; el 50.98% disponen de un nivel educativo superior; el 43.14% de los participantes tienen menos de un año de vinculación con el Instituto de Previsión Social (IPS); el 56.86% indicaron que el clima laboral es alto.

En cuanto a las dimensiones del clima laboral indicaron que la mayor puntuación fue la retribución con el 84.31%, mientras que el nivel más bajo fue el de los sentidos de pertenencia con un 15.69%. Con respecto a la motivación laboral el 58.94% de los participantes indicaron estar medianamente satisfechos; el 31.37% están satisfechos; el 15.69% se encontraron insatisfechos; el 64.71% se encuentran con una motivación baja; el 35.29% indicaron obtener una motivación media, por tanto la mayoría de las escalas tuvo una motivación baja y una media de 56.37% (Ardinez & Guitiérrez, 2014).

Referente al tema, Sánchez, Brea, De la Cruz y Matos (2017) llevó a cabo un estudio con la finalidad de poder delimitar el estado de motivación y liderazgo en el personal de un centro hospitalario de Cuba. Fue un estudio observacional, bajo una investigación de tipo descriptiva transversal, donde la población se conformó por 6 jefes de turnos y 112 asistentes. Para conocer el desempeño de las funciones de cada elemento se empleó la observación. Para conocer el grado de conocimiento se utilizó una encuesta y un test de motivación y liderazgo.

Mediante los elementos antes mencionados, se determinó que la población

estuvo formada en gran parte por personas del género femenino. Por otro lado, el 83.3% de los superiores de turno no mantienen una actitud de líder y el 49.2% se encuentra motivado por aspectos de afiliación. Se identificó que existe una relación significativa entre el liderazgo y motivación, incluyendo que las mujeres se han establecido con el elemento que aporta en mayor parte a la fuerza de trabajo en un centro sanitario (Sánchez, Brea, De la Cruz, & Matos, 2017).

En el trabajo de Córdova (2018) se buscó conocer si existe relación alguna entre la motivación laboral y el clima organizacional en un Hospital de Perú. Esto se pudo conocer por medio de la aplicación de una metodología de investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, por medio de un diseño no experimental y transversal. Se realizó la aplicación de un cuestionario de investigación que evalúa cada una de las variables a una muestra total de 73 colaboradores.

Dentro de los resultados más relevantes que se pudo encontrar en el estudio realizado, se encuentra en el clima organizacional que este es un 23.3% negativo y moderado con un 47.9%. En la variable de motivación laboral se pudo encontrar que los trabajadores laboran con una motivación baja representada con el 35.6%, aquellos que poseen motivación moderada se encontraron con el 47.9%. Estos resultados muestran que existe una relación entre las variables mencionadas, debido a que en ambas los niveles encontrados se ubicaron en los rangos bajos y moderados. Por lo que la institución estudiada debe de realizar estudios para poder mejorar los niveles existentes en sus trabajadores y que estos no sigan perjudicando la calidad del servicio que brinda.

Santa Elena

Dentro de Latinoamérica, Santa Elena ha sido reconocida como uno de los

lugares con la civilización más antigua. En este punto, se asentó la cultura Valdivia en donde se tenía como principales actividades el trueque, trabajos en cerámica y la pesca, aspectos que hasta el día de hoy siguen vigentes en los habitantes del lugar. Inicialmente Santa Elena era un cantón, que desde el 2007 se convirtió en provincia del Ecuador (Prefectura de Santa Elena, 2019).

Esta provincia posee tres cantones que son Salinas, La Libertad y Santa Elena. Su extensión territorial es de 3,762.8 Km². La temperatura promedia los 24°C, siendo los meses más fríos julio y agosto, mientras que los más calientes febrero y marzo. Entre sus mayores actividades se encuentra el turismo y la pesca, que se beneficia por su ubicación geográfica teniendo la corriente cálida de El Niño y la Corriente Costera de Humboldt la cual se caracteriza por ser una corriente fría (Prefectura de Santa Elena, 2019).

Hospital Liborio Panchana Sotomayor

El Hospital Liborio Panchana Sotomayor se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, el cual recibió una acreditación por la Organización Accreditation Canadá Internacional (ACI), la cual es una organización internacional que se encuentra a cargo del proceso de acreditación, además trabaja en conjunto con la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (ISQUA) (MSP, 2018).

En Ecuador hubo un programa desarrollado por ACI llamado Qmentum International, el cual entrega la acreditación en tres niveles, los cuales son oro, platino y diamante. En cuanto al Hospital Liborio Panchana como el Hospital Francisco de Bustamante lograron obtener un nivel de oro, alcanzado un porcentaje promedio de calificación del 94.65% (MSP, 2018).

Marco Legal

De acuerdo a la Constitución del Ecuador del artículo 363 numeral uno establece que el Estado es el encargado de crear políticas que aseguren la curación, promoción, prevención, rehabilitación y atención en el área de la salud (Asamblea Constituyente, 2008). Esto incluye al Hospital Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena.

En cuanto, al numeral tres el Estado se debe de enfocar en integrar el talento humano del hospital; reforzar los servicios de la salud pública; ofrecer una adecuada infraestructura física y un correcto abastecimiento de la salud pública, mientras que el numeral ocho determina que se debe de fomentar el crecimiento integral de los colaboradores en el área de la salud (Asamblea Constituyente, 2008).

De acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), del artículo dos determinó que el servicio público debe de inclinarse al crecimiento profesional, personal y de servidores públicos, con el fin de obtener el mejoramiento, eficiencia y eficacia del Estado y sus respectivas organizaciones; por tanto, se debe de emplear el funcionamiento y desarrollo del sistema de gestión del área de talento humano. Con respecto al artículo 23 de la LOSEP indica que los derechos de los servidores públicos deben ser irrenunciables, se deben desarrollar las actividades laborales en un ambiente apropiado y favorable asegurando la salud del paciente, el aseo, comodidad y confianza de parte de los colaboradores; se debe potencializar las capacidades intelectuales y humanitarias de los funcionarios del hospital y finalmente obtener datos informativos y capacitaciones de manera prolongada por medio del Estado, con el fin de obtener un personal capacitado y motivado en sus actividades diarias (Asamblea Constituyente, 2016).

Algunos colaboradores se rigen bajo el Código de Trabajo. Esta ley en el artículo 42 establece que el jefe o empleador tiene como obligación pagar el sueldo que le corresponde a los trabajadores que tenga bajo su cargo, también debe de contar con un ambiente de trabajo caracterizado por ser seguro para los colaboradores y también tiene que contar con las medidas de prevención e higiene respectivas. El empleador tiene la obligación de indemnizar al empleado en caso de que este haya sufrido algún accidente dentro de la jornada laboral, tiene que entregar los instrumentos necesarios a los trabajadores para que cumplan con sus labores, deberá tratar a cada uno de los empleados con respeto, entre otras obligaciones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

En el artículo 44 se mencionan las prohibiciones que tiene el empleador entre ellas se pueden destacar las siguientes: El empleador no puede establecer multas que no se hayan determinado en el formato de la reglamentación interna, no puede multar a los colaboradores con un margen del 10%, tampoco puede cobrarles a los empleados intereses sea cual sea la situación, no puede otorgar una sanción a los empleados con la suspensión del trabajo, entre otros (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

El artículo 45 establece que el empleado tiene como obligación realizar el trabajo asignado en términos del contrato, conservar en un estado adecuado las herramientas que son otorgadas para que cumpla su jornada laboral, mostrar una conducta correcta dentro del puesto laboral, deberá respetar cada uno de los reglamentos de prevención e higiénicos que establezcan las autoridades, entre otros (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Con respecto a este segundo capítulo se pudo concluir que el marco referencial aportó conocimientos sobre las variables del presente proyecto, las

cuales son el clima organizacional y la motivación laboral. Según varios estudios se determinó que la incidencia del clima laboral en la motivación sí afecta en los colaboradores de una institución porque se sienten desanimados, sin incentivos, entre otros. Por tanto, para la presente investigación se debe de realizar una investigación a los colaboradores del hospital para identificar si el clima organizacional influye en la motivación laboral, con la finalidad de conocer la relación entre las dos variables.

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se desarrolla el diseño de la investigación, población, definición de la muestra, variables y operacionalización de las variables del Hospital Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena.

Metodología de la Investigación

El enfoque de investigación cuantitativo es muy importante para toda investigación porque ayuda a obtener datos reales e informativos sobre las variables del estudio y los resultados se registran de forma numérica. En cuanto a sus características se refiere a determinar fenómenos, prueba de hipótesis, utilizar datos estadísticos y realizan análisis de causa-efecto (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013).

Con respecto al procedimiento del enfoque cuantitativo se debe de identificar las variables del proyecto; analizar y entender la definición conceptual; revisar la medición de cada variable; obtener la validación y confiabilidad de los instrumentos de la investigación e indicar como se realizará la codificación de los resultados (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013). El método que se utilizó es cuantitativo, el cual se realizó por medio de una encuesta a los colaboradores del Hospital Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena. Con esto se pudo proceder a la comprobación de la hipótesis de este trabajo.

El tipo de investigación según la temporalidad de los datos puede ser transversal o longitudinal. Los trabajos transversales son aquellos que se realizan en un determinado tiempo o en un solo momento con el fin de obtener datos en relación a las variables analizadas (Donis, 2013). En la presente investigación se utilizó el tipo transversal porque se desarrolló en un determinado tiempo.

Los alcances de investigación pueden ser exploratorios, descriptivos, correlaciones y explicativos. El alcance de investigación descriptivo consiste en describir situaciones, eventos, fenómenos, perfiles de personas y procesos de sus características más diferenciadoras. Además se encarga de determinar los acontecimientos del proyecto; descubrir un hecho, cómo cuándo y dónde, especificar el desarrollo, avances o cambios de un suceso a lo largo del tiempo (Mousalli, 2015).

En cuanto al proceso de alcance descriptivo se debe de reconocer las funciones y componentes del tema investigado; construir el marco teórico, definir las variables; analizar la población; seleccionar la muestra; organizar y describir los datos de la información obtenida (Mousalli, 2015). El presente proyecto será descriptivo porque se analizarán las características más influyentes en las variables estudiadas.

El alcance correlacional es el que busca establecer la relación entre dos variables de manera estadística. Para esta investigación se realiza este tipo de análisis mediante el coeficiente de correlación de Pearson, las variables a investigar fueron clima organizacional y motivación laboral.

Población

De acuerdo a la información interna obtenida del Hospital Liborio Panchana Sotomayor sobre los colaboradores que laboran actualmente en la institución se obtuvo como población total 500 personas, que es la cantidad total de trabajadores que hay en la institución (Sotomayor, 2019).

Muestra

$$n = \frac{p \times q \times N \times Z_{\alpha}^2}{e^2 \times (N - 1) + p \times q \times Z_{\alpha}^2}$$

La población N es de 500, el valor Z para una confiabilidad del 95% es de 1.962, p y q tienen un valor de 0.5 cada una por defecto, el error e se establece en 0.05. La muestra n dio un total de 218 empleados a los que se le realizaron las encuestas, en los que se incluyen los diferentes niveles de jerarquía del hospital objeto de estudio.

$$n = \frac{0.5 \times 0.5 \times 500 \times 1.962^2}{0.5^2 \times (500 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.962^2} = 218$$

El muestreo utilizado fue el aleatorio simple, ya que se les brindó a todos los empleados la misma probabilidad de ser encuestados.

Instrumento de Investigación

El instrumento de la investigación del presente proyecto fue la encuesta, la cual es un proceso que ayuda a la recolección de datos con respecto a las variables analizadas y se da por medio de un cuestionario otorgado a un conjunto de personas, con el fin de conocer las opiniones, actitudes, responsabilidades y comportamientos de los encuestados (Pobea, 2015). En el presente proyecto se utilizaron dos escalas para cada variable analizada; además del perfil sociodemográfico que se especificó al inicio de las encuestas.

Variables

Sociodemográficas

Dentro de las variables sociodemográficas de acuerdo a Gil, López, Aguas y Hernández (2018) estas se encuentran conformadas por los rasgos biológicos, culturales y el entorno económico que los rodean. Por lo que en el cuestionario se ha incluido el sexo, edad, etnia y el área en la que los colaboradores desempeñan sus funciones dentro de la institución.

Clima organizacional

Con respecto a la variable independiente la cual es clima organizacional, se aplicó un cuestionario con una escala de clima organizacional (WES) conformada por 18 preguntas y compuesta por cuatro dimensiones, las cuales son el clima laboral, aspectos físicos, indicadores de cambio y normatividad organizacional. En cuanto a la validación fue psicométrica y aplicada a 490 empleados mexicanos para identificar la incidencia de los reactivos (García, Ortega, & Reyes, 2014).

Motivación laboral

Con respecto a la motivación laboral es una variable dependiente y se aplicará por medio de un cuestionario de motivación laboral y tipo de necesidad predominante, que consta de 15 preguntas, utilizando la escala de Likert y la validación de las herramientas se obtuvo por Steers y Braunstein en 1976, con el objetivo de conocer el grado de motivación laboral de los participantes (Steers & Braunstein, 1976).

Técnicas de Análisis Estadísticos

Dentro de las técnicas usadas para realizar el análisis estadístico se usó la estadística descriptiva debido a que se analizaron las características de cada una de las variables. Así como también se estudió la relación entre las variables por medio de la correlación de Pearson, la cual ayudó en la comprobación de la hipótesis planteada al inicio del trabajo.

Se aplicó el cálculo de la media para cada dimensión del clima organizacional, en cuanto a la motivación no se realizó el cálculo de la muestra debido a que esta variable es unidimensional. Los resultados obtenidos se los presentó por medio de gráficos estadísticos en forma de pasteles con los respectivos datos porcentuales. Para la presentación de resultados se utilizó el

programa Microsoft Excel 2013, mientras que el procesamiento correlacional se lo realizó mediante el programa SPSS 23.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Tipo de dato	Fuente
Clima laboral	Segredo et al. (2017) indican que el clima organizacional está compuesto por las características que posee el lugar en donde se desempeña el trabajo, como las actitudes de cada individuo las cuales pueden ser percibidas por los colaboradores, estas pueden influir en el desempeño del trabajador.	Clima laboral	Ordinal	Encuesta
		Aspectos físicos	Ordinal	Encuesta
		Normatividad	Ordinal	Encuesta
		Indicadores de cambio	Ordinal	Encuesta
		Percepción física	Ordinal	Encuesta
Motivación	De acuerdo a lo expuesto por Berardi (2015) la motivación laboral corresponde a las actividades o razones que impulsan a cada colaborador de forma individual, para lograr el objetivo deseado por la empresa.	Motivación y tipo de necesidad	Ordinal	Encuesta

Resultados

Edad

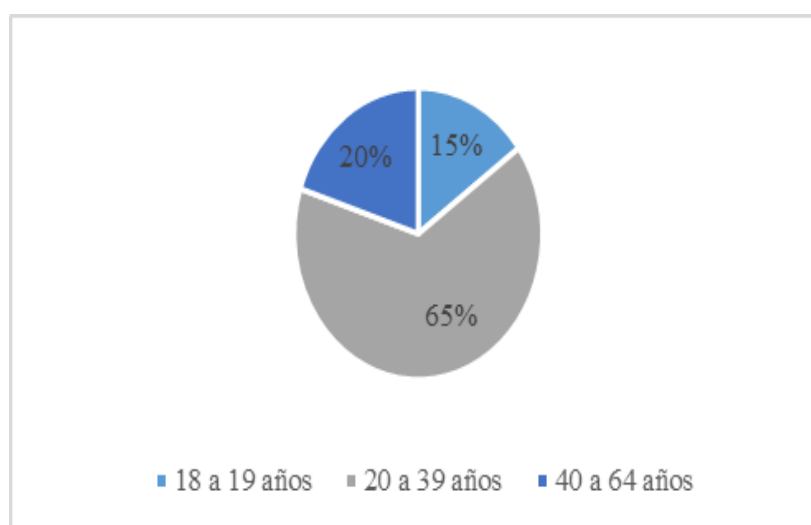


Figura 1. Edad

Las encuestas realizadas a los colaboradores del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, con respecto a la edad estableció que el 65% estuvo entre los 20 a 39 años, por otro lado, el 20% entre los 40 a 64 años; mientras que el 15% de los 18 a los 19 años de edad. Por tanto, la edad de mayor relevancia dentro de la muestra fue la del rango de 20 a 39 años.

Sexo

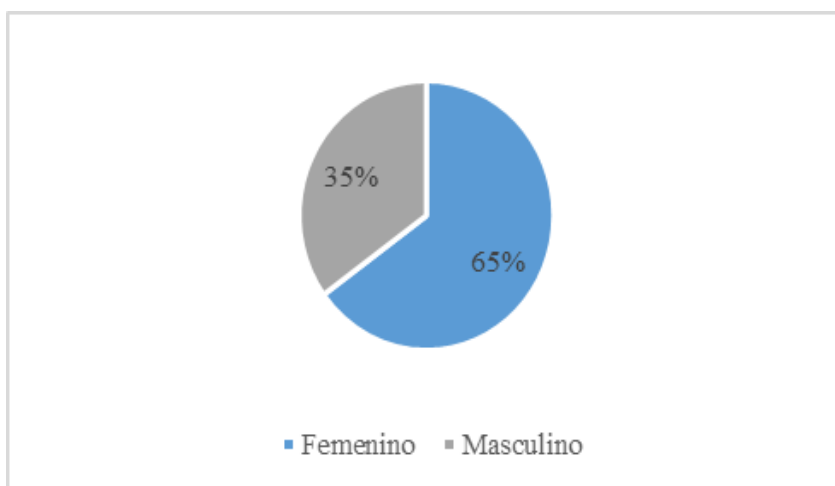


Figura 2. Sexo

Con respecto al sexo dentro de la encuesta realizada se estableció que el 65% perteneció al sexo femenino; mientras que el 35% al sexo masculino. Es decir, el sexo que tuvo mayor relevancia en la muestra de la población escogida fue la de sexo femenino.

Etnia

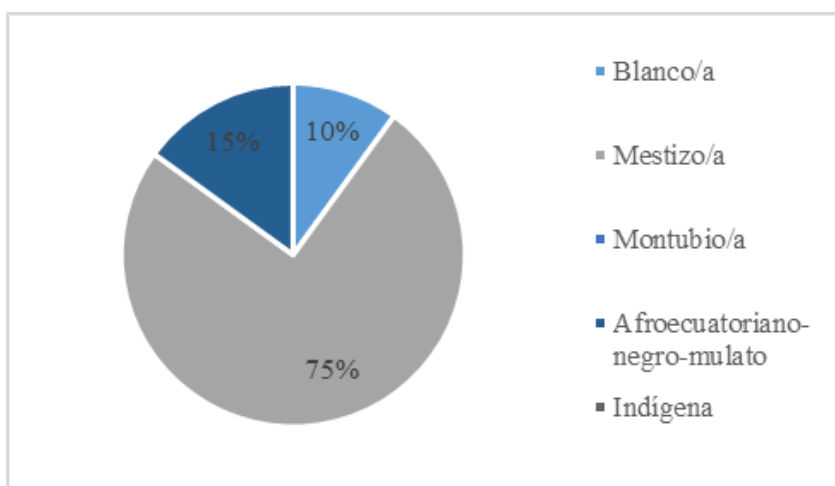


Figura 3. Etnia

En relación a la etnia de la muestra escogida, se pudo observar que el 75% perteneció a la etnia mestiza, el 15% a la etnia afroecuatoriana, negra o mulata; mientras que el 10% a la blanca. Por lo expuesto, la etnia que mayor relevancia tuvo en la muestra fue la mestiza.

Área de trabajo

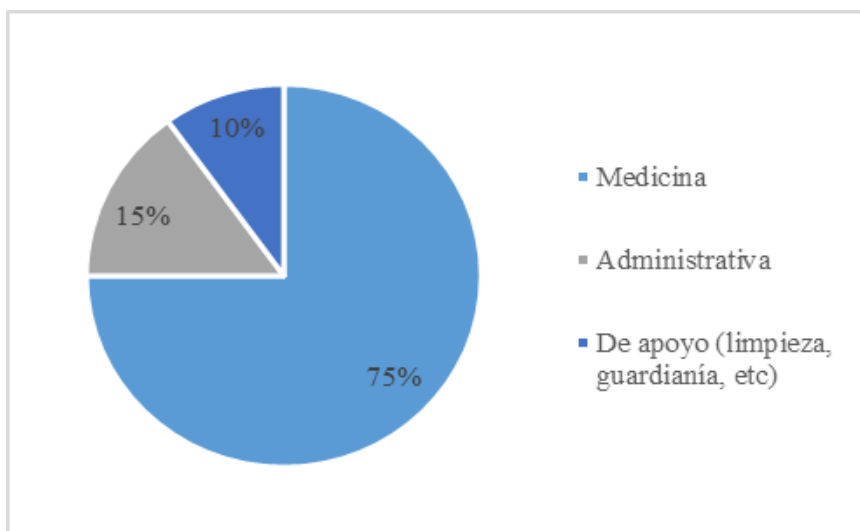


Figura 4. Área de trabajo

Con respecto al área de trabajo a la que pertenecían los colaboradores estuvieron con el 75% medicina, por otro lado, el 15% administrativa; mientras que el 10% de apoyo donde interviene limpieza, guardianía, etc. Por tanto, el área de trabajo de mayor representación en la muestra fue la de medicina.

Clima organizacional

Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien

En relación a si los jefes felicitan a los empleados por hacer algo bien, los encuestados indicaron en un 65.5% que estuvieron en desacuerdo, por otro lado, el 14.5% muy desacuerdo; mientras que el 15% de acuerdo. Por tanto, el 80% indicó que los jefes no felicitan a los colaboradores por hacer algo bien.

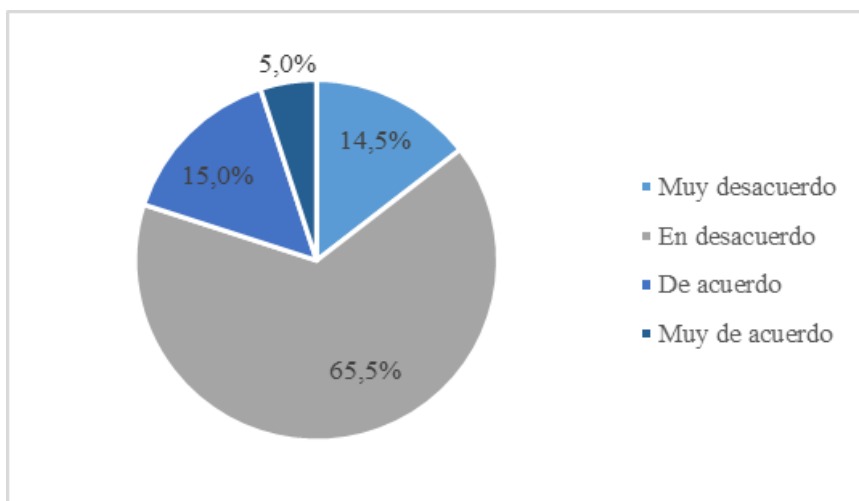


Figura 5. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien

Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados

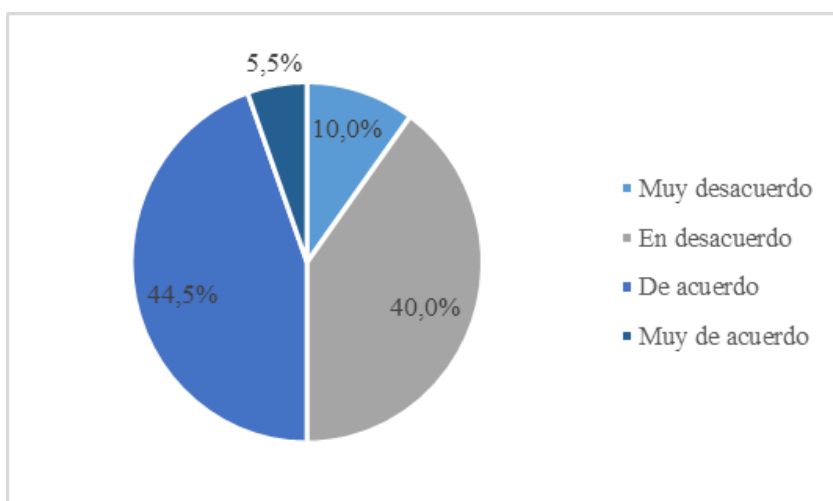


Figura 6. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados

Los encuestados establecieron, con respecto a si valoraron los jefes las ideas aportadas, en un 40% estar en desacuerdo, el 10% indicaron muy desacuerdo; mientras que el 44.5% de acuerdo. Es decir, el 50% mencionó que los jefes no valoraron las ideas aportadas.

Los jefes apoyan realmente a sus subordinados

En relación a si los jefes apoyan a los subordinados, los encuestados indicaron estar en un 35.4% en desacuerdo, por otro lado, el 14.6% muy desacuerdo; mientras que el 39.5% de acuerdo. Por tanto, la mitad de los encuestados manifestaron que los jefes no los apoyan.

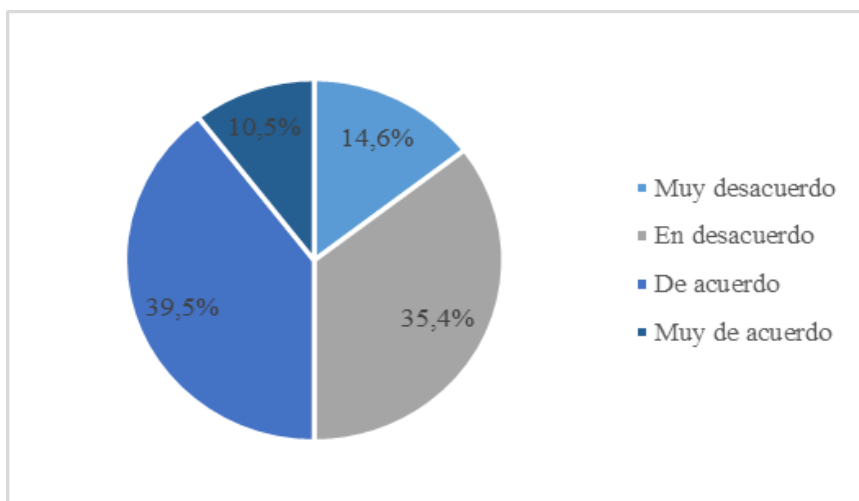


Figura 7. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados

La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia

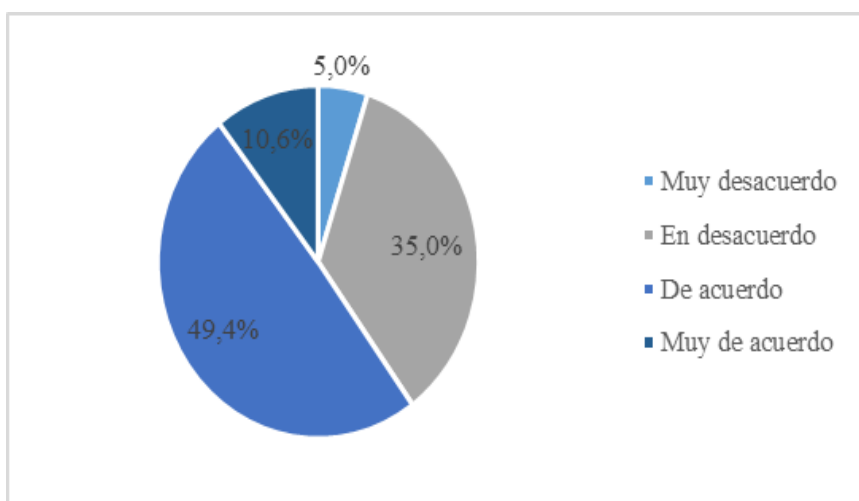


Figura 8. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia

Con respecto a si los empleados pueden hacer las cosas por iniciativa propia el 35% mencionó estar en desacuerdo, el 5% muy desacuerdo; mientras que 49.4% de acuerdo. Por lo expuesto, el 40% estableció que no pueden hacer cosas por iniciativa propia.

Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema

Los encuestados establecieron, en función de si los jefes promueven a que confíen en sí mismos cuando se presente un problema, con el 39.5% estar en

desacuerdo, el 15.5% muy desacuerdo; mientras que el 29.1% de acuerdo. Es decir, el 55% estableció que los jefes no promueven a los colaboradores para que confíen en sí mismos cuando surge un problema.

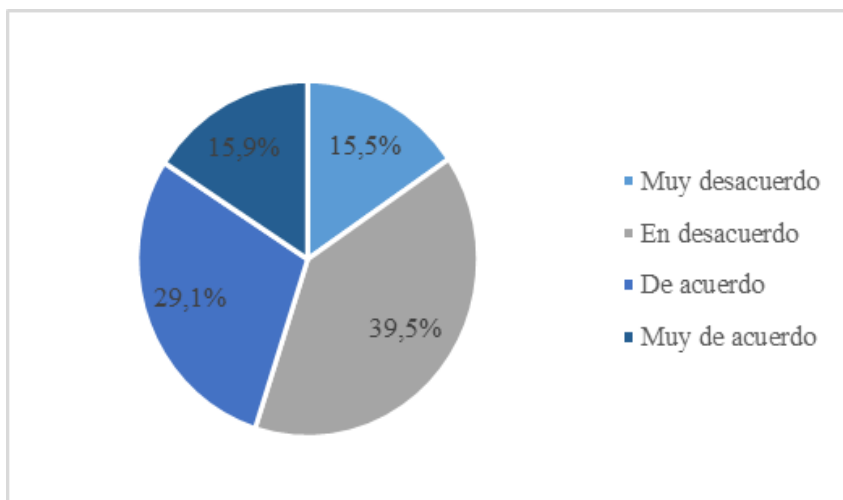


Figura 9. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema

Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros

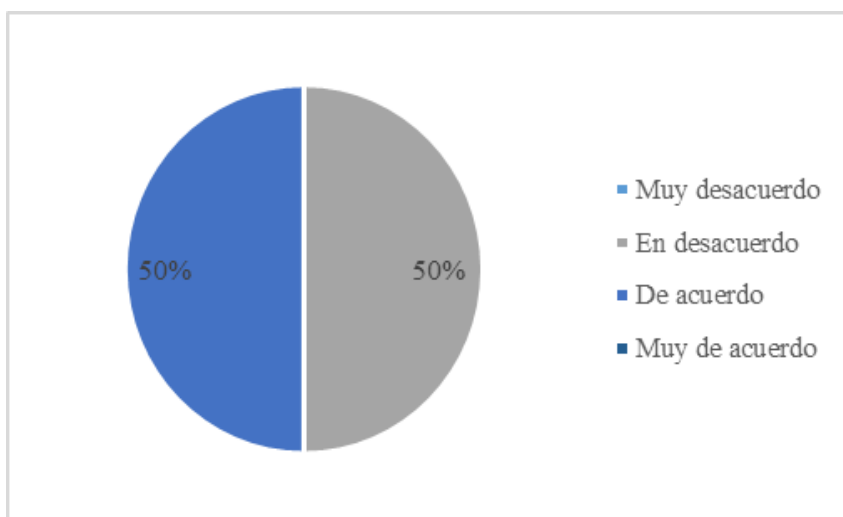


Figura 10. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros

Los colaboradores en la encuesta realizada, en función a si los jefes se reúnen para discutir proyectos futuros, el 50% estableció estar en desacuerdo; mientras

que el otro 50% estar de acuerdo. Por tanto, la mitad de los encuestados mencionó que los jefes no se reúnen para discutir proyectos futuros.

Se siente el entusiasmo en el ambiente

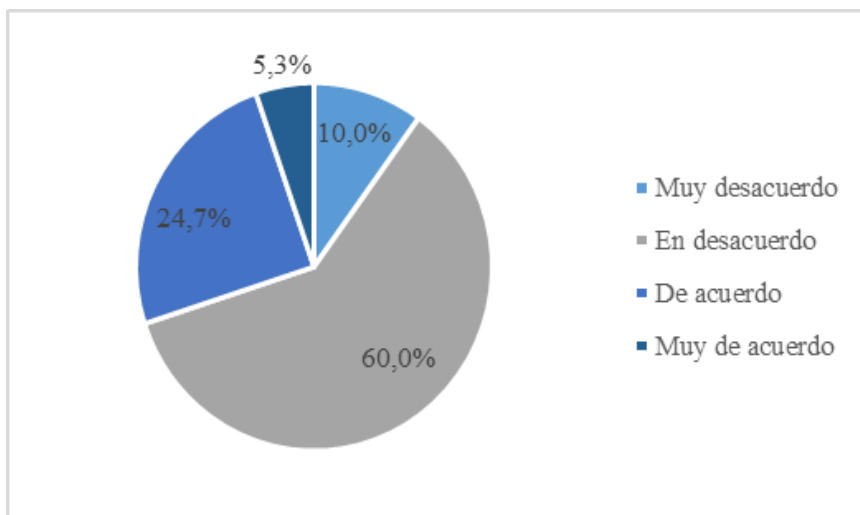


Figura 11. Se siente el entusiasmo en el ambiente

Los encuestados, en función de si siente entusiasmo en el ambiente, indicó en un 60% estar en desacuerdo, por otro lado, el 10% mencionó muy desacuerdo; mientras que el 24.7% de acuerdo. Es decir, el 70% no siente entusiasmo en el ambiente.

Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados

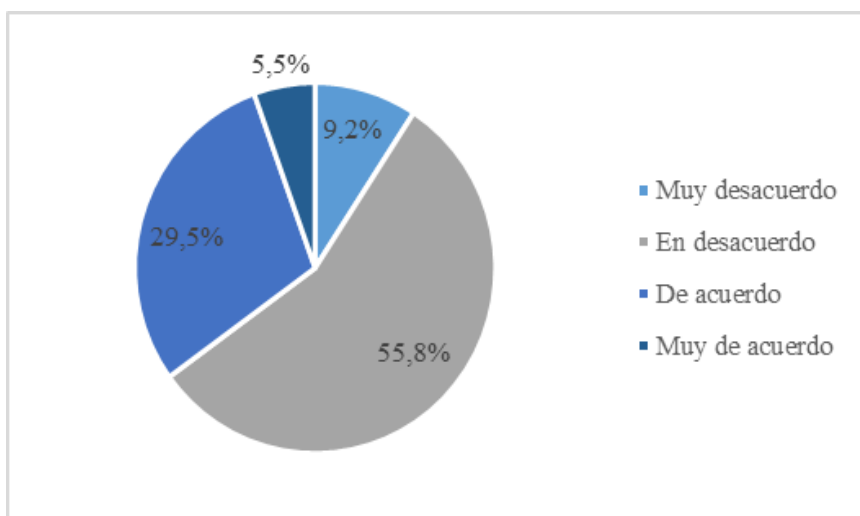


Figura 12. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados

En la encuesta realizada, con respecto a si los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados, se indicó con el 55.8% estar en desacuerdo, por otro lado, el 9.2% estableció estar muy desacuerdo; mientras que el 29.5% de acuerdo. Por lo expuesto, se observó que el 65% de los encuestados mencionó que los jefes no estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.

Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente

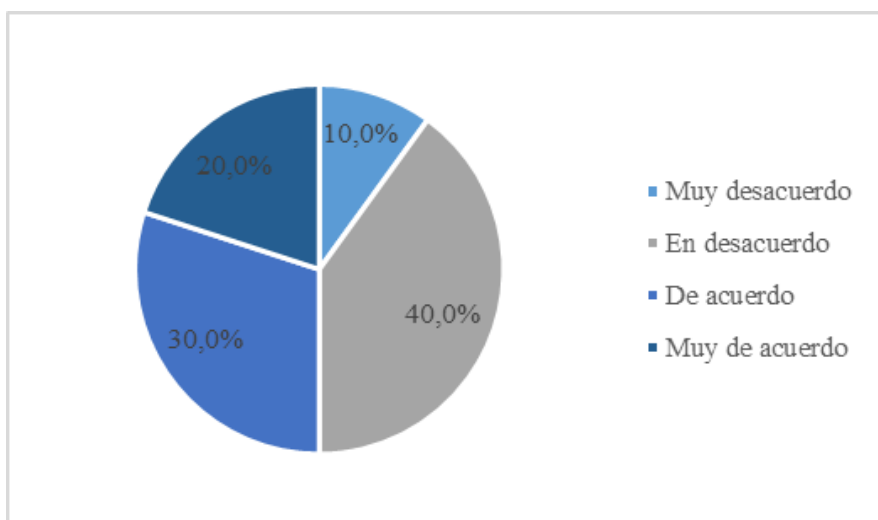


Figura 13. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente

Con respecto a si se valora positivamente el hacer las cosas diferentes, se estableció en un 40% estar en desacuerdo, el 10% muy desacuerdo; en tanto que el 30% de acuerdo. Es decir, el 50% de los encuestados mencionó que no se valora el hacer las cosas de manera diferente.

Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable

En la interrogante planteada acerca de si los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable, el 64% mencionó estar en desacuerdo, por otro lado, el 11% muy desacuerdo, entre tanto que el 20% de acuerdo. Por tanto, el 75% de los encuestados indicó que los colores y la decoración del ambiente de trabajo no es el adecuada.

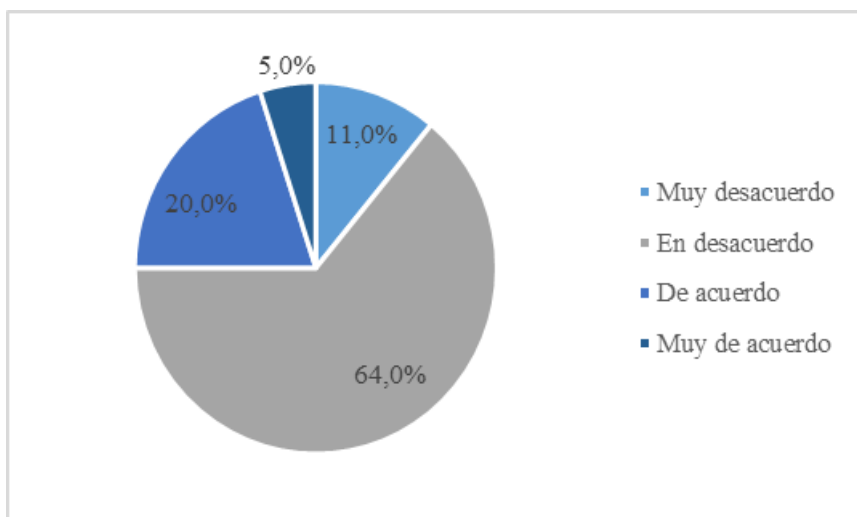


Figura 14. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable

Generalmente el mobiliario está bien acomodado

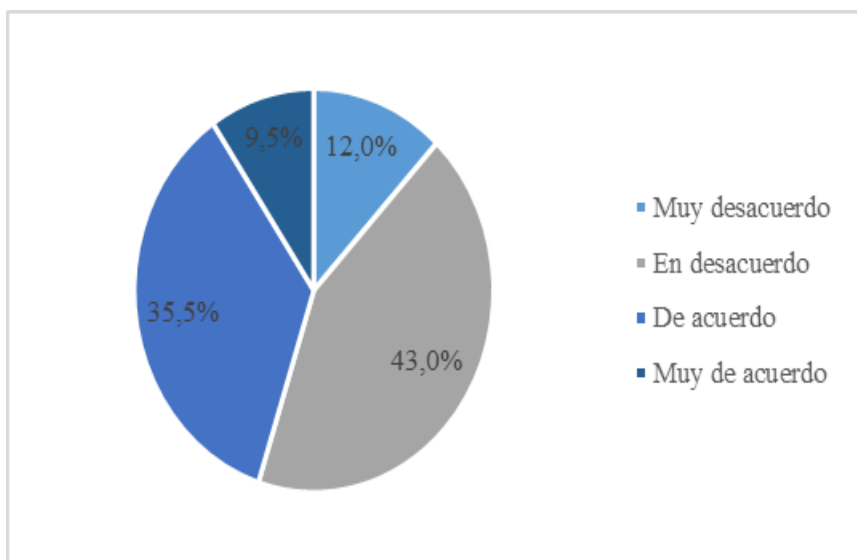


Figura 15. Generalmente el mobiliario está bien acomodado

Con respecto a si el mobiliario está bien acomodado, se mencionó con el 43% estar en desacuerdo, por otra parte, el 12% muy desacuerdo; mientras que el 35.5% de acuerdo. Es decir, más de la mitad de los encuestados mencionó que el mobiliario no está bien acomodado.

El lugar de trabajo está siempre bien ventilado

En función de si el lugar de trabajo está siempre bien ventilado, se estableció con el 70% estar en desacuerdo, por otra parte, el 10% muy desacuerdo; entre

tanto que el 14% de acuerdo. Por lo tanto, el 80% mencionó que el lugar de trabajo no está siempre bien ventilado.

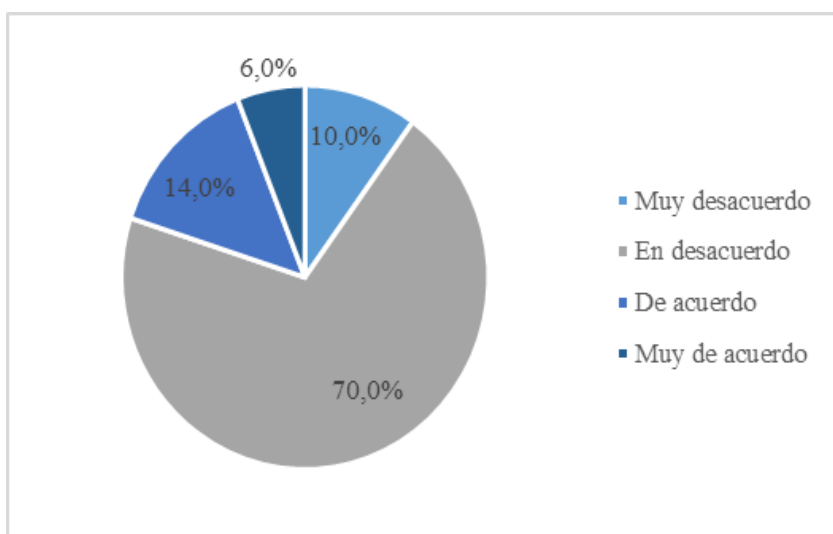


Figura 16. El lugar de trabajo está siempre bien ventilado

Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas

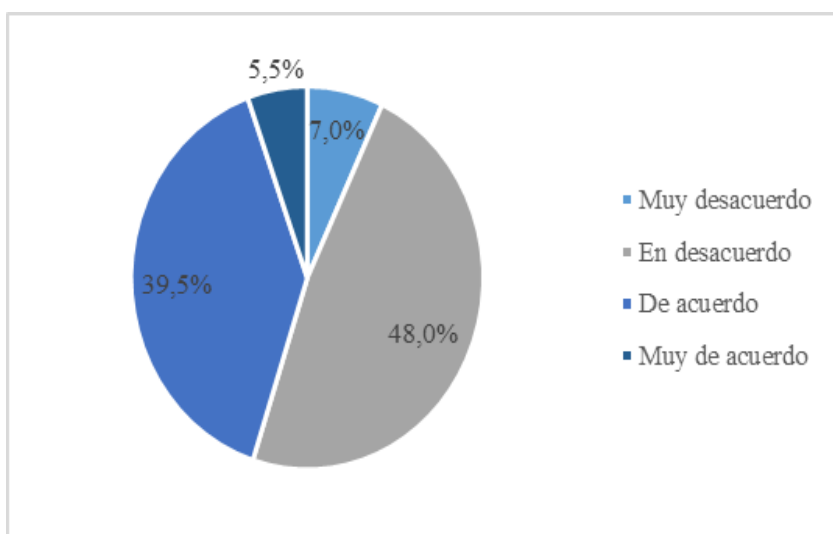


Figura 17. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas

Con respecto a mantener la disciplina y seguir las normas, se mencionó que el 48% estableció estar en desacuerdo, el 7% muy desacuerdo; mientras que el 39.5% de acuerdo. Es decir, más de la mitad de los encuestados mencionó que no le dan mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.

Los jefes vigilan cercanamente a los empleados

En relación a si los jefes vigilan cercanamente a los empleados, el 14.7% mencionó estar en desacuerdo, el 5.3% muy desacuerdo; en tanto que el 69% de acuerdo. Por tanto, el 20% de los colaboradores estableció que los jefes no vigilan cercanamente a los colaboradores.

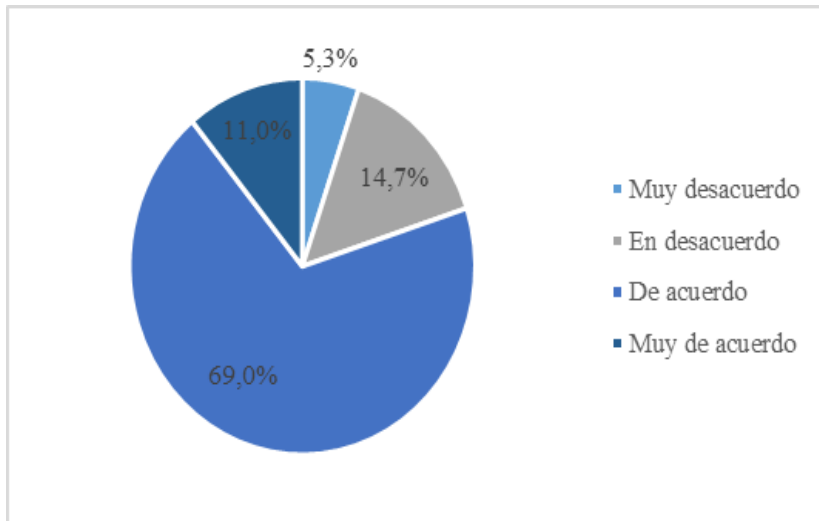


Figura 18. Los jefes vigilan cercanamente a los empleados

Se refuerza el seguimiento de reglas y normas

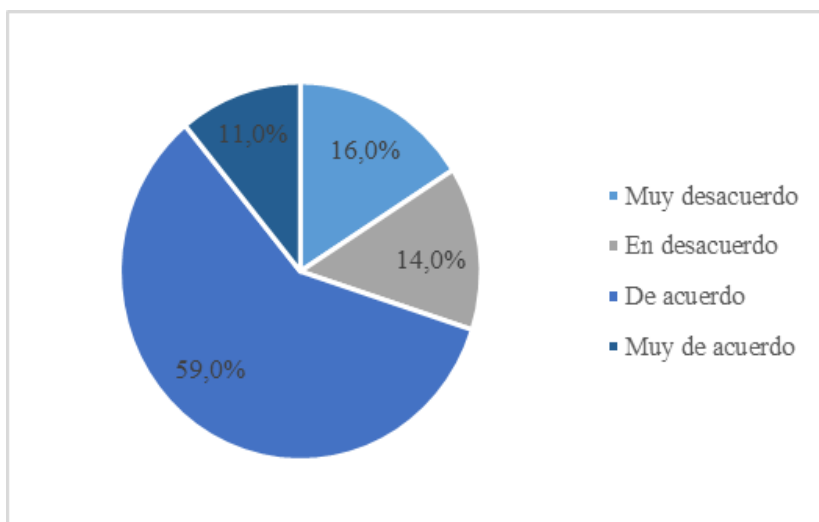


Figura 19. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas

En función de si se refuerza el seguimiento de reglas y normas, el 16% mencionó estar muy desacuerdo, por otro lado, el 14% en desacuerdo; mientras

que el 59% de acuerdo. Es decir, el 30% de los encuestados mencionó que no se refuerza el seguimiento de reglas y normas.

El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante

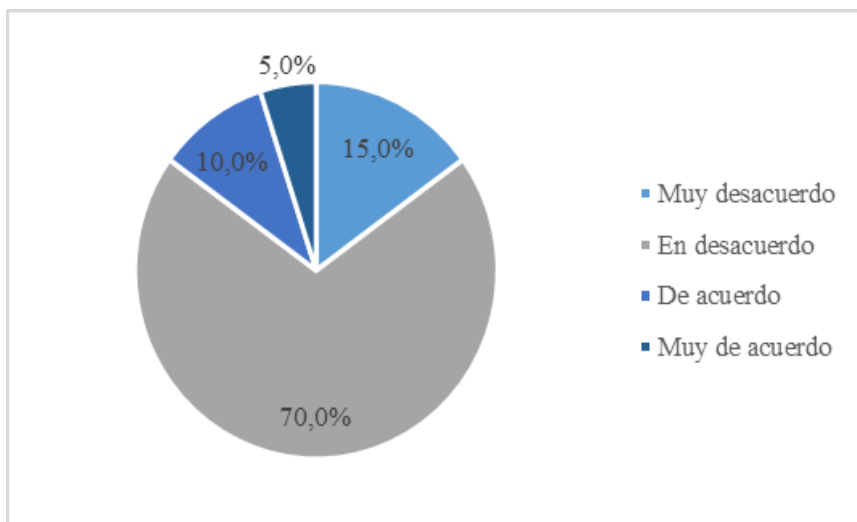


Figura 20. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante

Con respecto a si el ambiente de trabajo es novedoso y cambiante, el 70% mencionó estar en desacuerdo, por otro lado, el 15% muy desacuerdo; entre tanto que el 10% de acuerdo. Por lo expuesto, se concluye que el 85% estableció que el ambiente de trabajo no es novedoso ni cambiante.

Las cosas siempre están cambiando

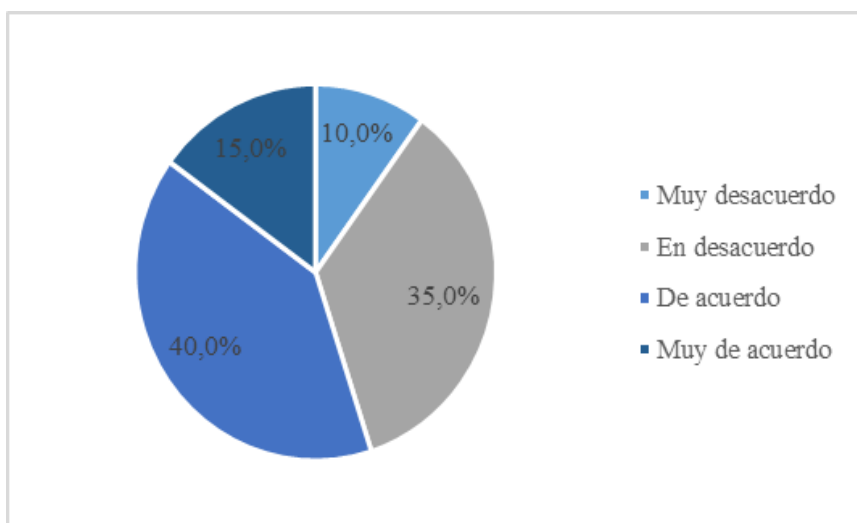


Figura 21. Las cosas siempre están cambiando

Los encuestados, en función de si las cosas siempre están cambiando, el 35% mencionó estar en desacuerdo, por otro lado, el 10% muy desacuerdo; mientras que el 40% de acuerdo. Es decir, que el 45% mencionó que las cosas no están cambiando.

Motivación laboral

Intento mejorar mi desempeño laboral

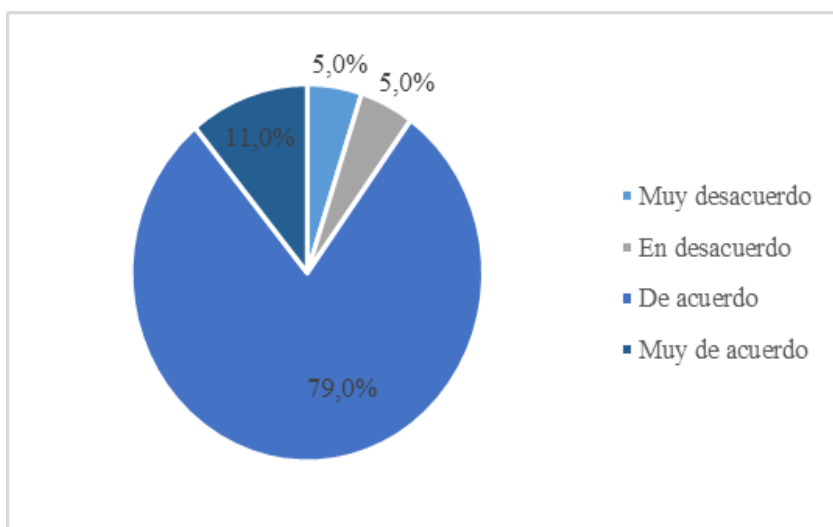


Figura 22. Intento mejorar mi desempeño laboral

Con respecto a la intención de mejorar el desempeño laboral, se estableció en un 5% estar tanto en desacuerdo como muy desacuerdo; en tanto que el 79% mencionó estar de acuerdo. Por tanto, el 10% de los colaboradores no intenta mejorar el desempeño laboral.

Me gusta trabajar en competición y ganar

Los colaboradores, en relación a trabajar en competencia y ganar, el 89.1% mencionó estar de acuerdo; mientras que el 10.9% muy de acuerdo. Es decir, al total de los encuestados les gusta trabajar bajo la metodología de competición y ganar.

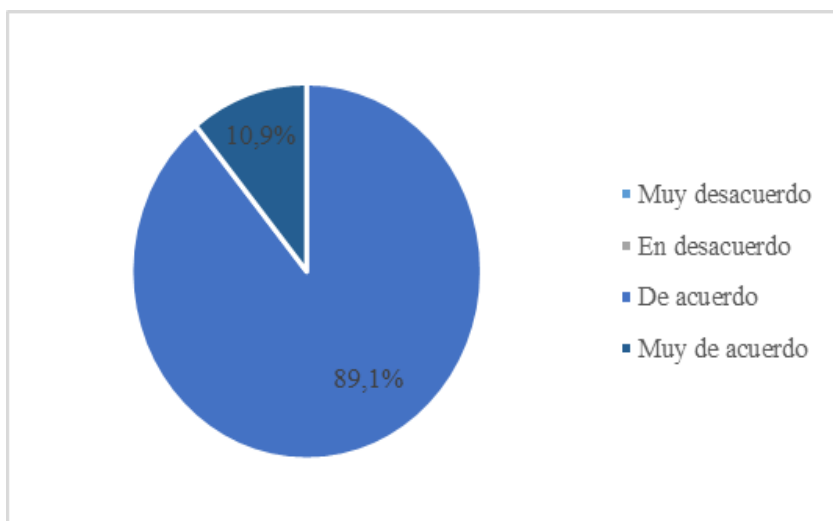


Figura 23. Me gusta trabajar en competición y ganar

A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo

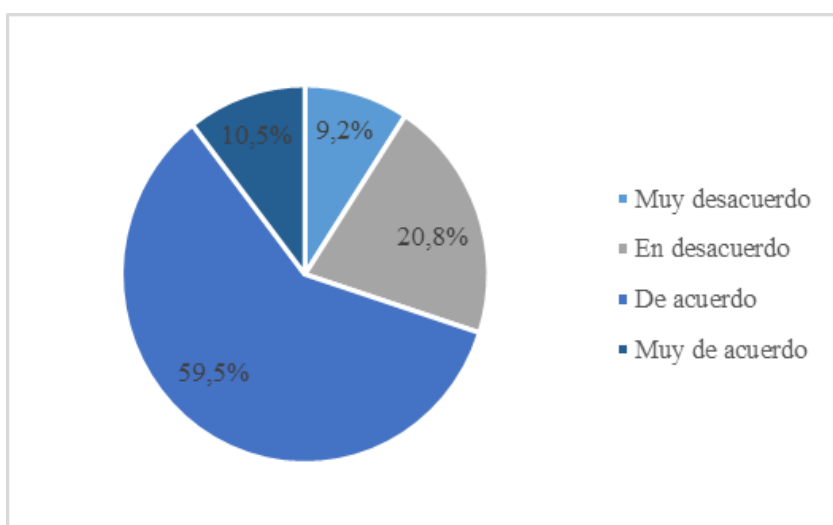


Figura 24. A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo

Con respecto a hablar con otras personas de la unidad hospitalaria sobre temas que no competen al trabajo, el 20.8% mencionó estar en desacuerdo, por otro lado, el 9.2% muy desacuerdo; entre tanto que el 59.5% de acuerdo. Por tanto, el 30% de los colaboradores no hablan a menudo con otras personas de temas que no son competentes al trabajo.

Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes

En relación al gusto de trabajar en situaciones difíciles, se estableció que el 40.1% estuvo en desacuerdo, por otro lado, el 9.9% muy desacuerdo; mientras que el 35% de acuerdo. Es decir, al 50% de los encuestados no les gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.

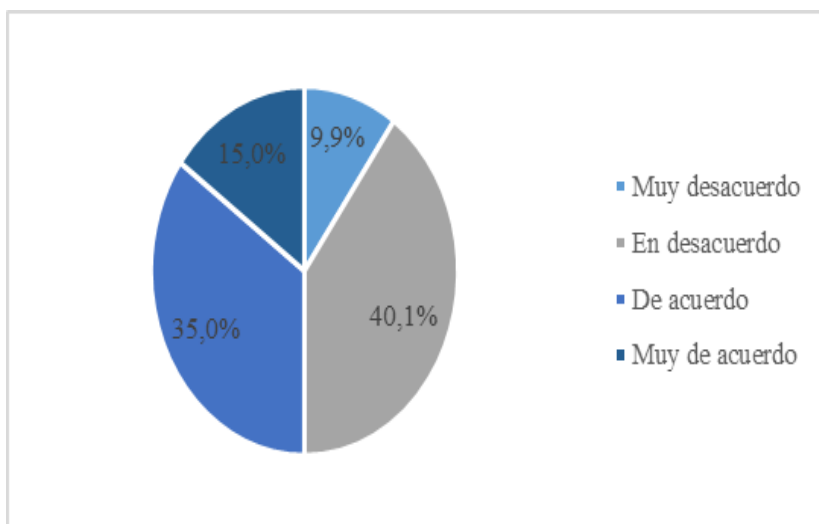


Figura 25. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes

Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión

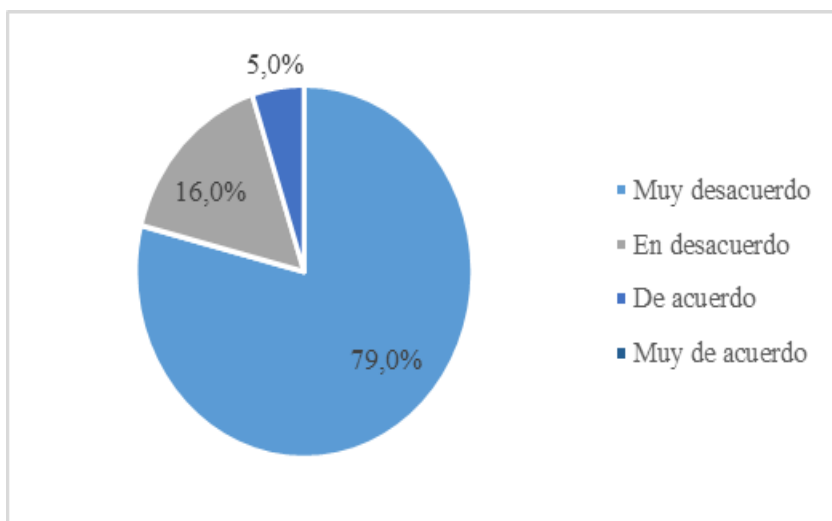


Figura 26. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión

Con respecto a trabajar en situaciones de estrés y presión, el 79% estableció estar muy desacuerdo, el 16% en desacuerdo; entre tanto que el 5% de acuerdo.

Por lo expuesto, el 95% de los colaboradores no les gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.

Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital

En función de estar en compañía cuando realizan las labores en el hospital, el 19% mencionó estar en desacuerdo, el 6% muy desacuerdo; mientras que el 59% de acuerdo. Por tanto, el 25% de los colaboradores manifestó que no le gusta trabajar con otras personas.

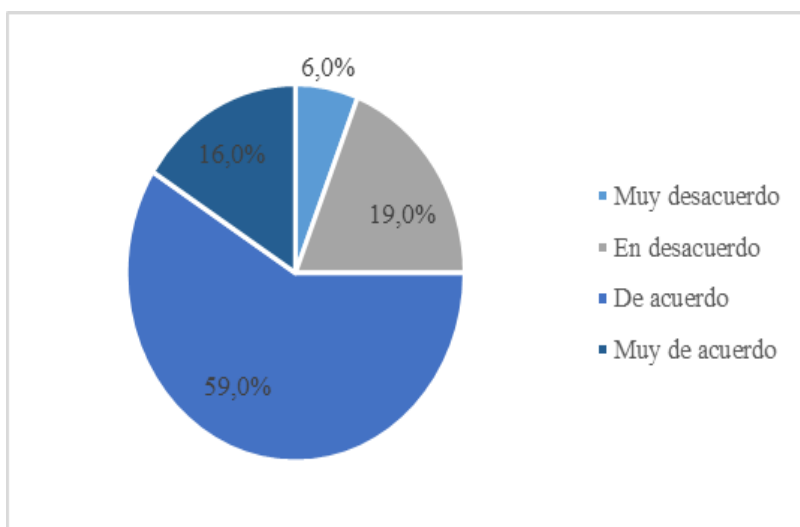


Figura 27. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital

Me gusta ser programado(a) en tareas complejas

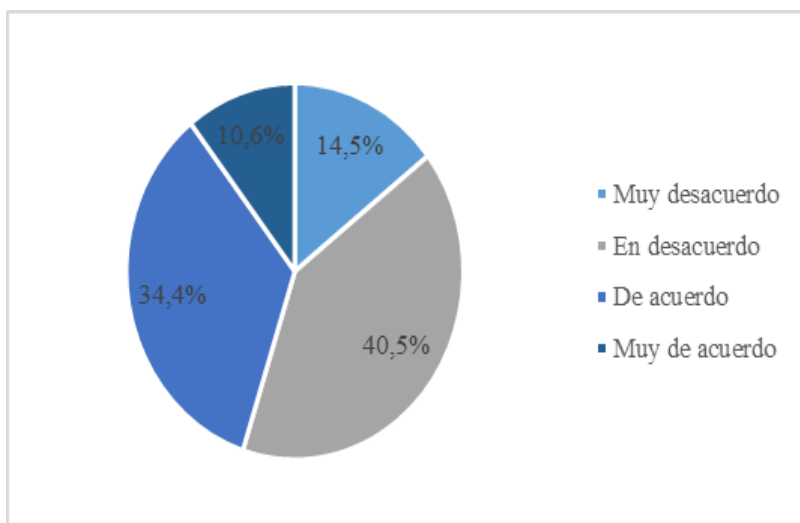


Figura 28. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas

Los encuestados con respecto a la programación de tareas complejas, el 40.5% estableció estar en desacuerdo, por otro lado, el 14.5% muy desacuerdo; entre tanto que el 34.4% de acuerdo. Es decir, el 55% de los encuestados lo les gusta ser programados en tareas complejas.

Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo

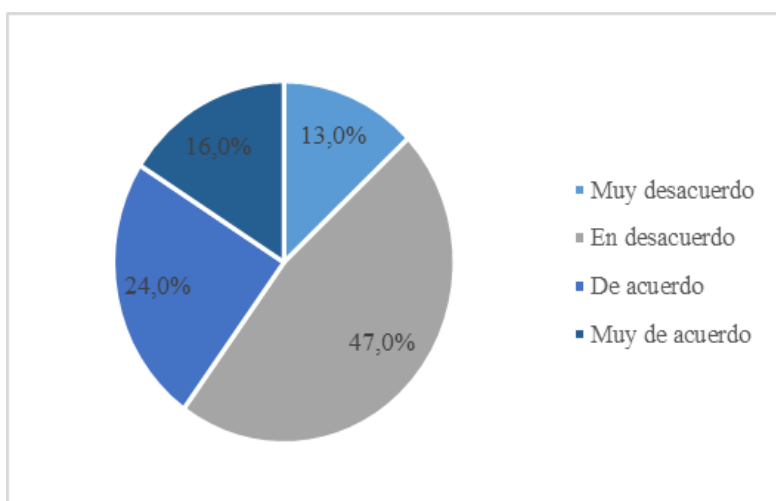


Figura 29. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo

En función de la confrontación de las personas con la que se sienten en desacuerdo, el 47% mencionó estar en desacuerdo, por otra parte, el 13% muy desacuerdo; mientras que el 24% de acuerdo. Por tanto, el 60% no confronta a las personas con las que están en desacuerdo.

Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo

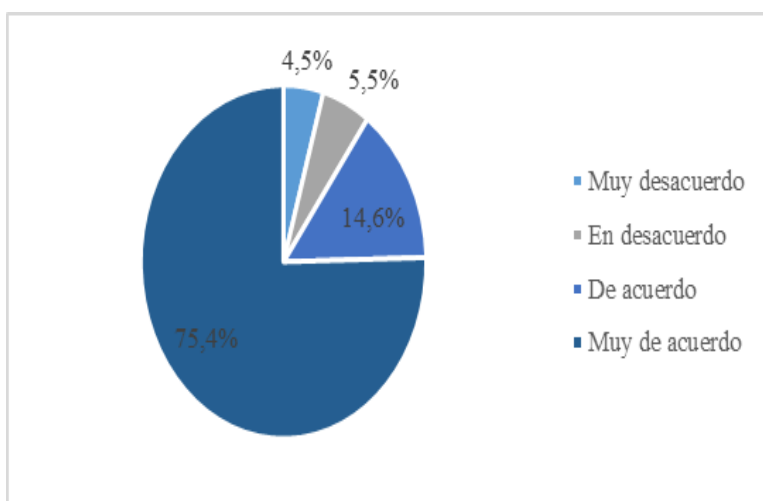


Figura 30. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo

Me gusta fijar y alcanzar metas realistas

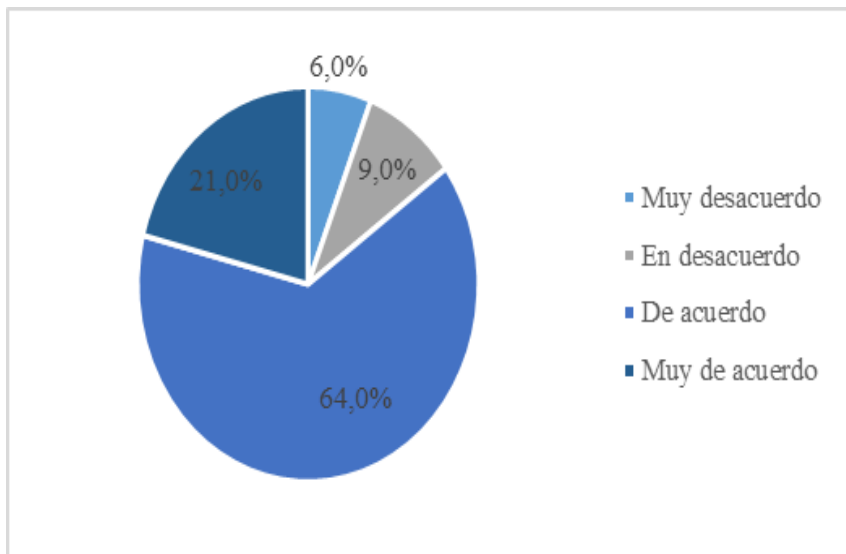


Figura 31. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas

Con respecto a fijar metas realistas, los encuestados con el 9% estuvieron en desacuerdo, el 6% muy desacuerdo; mientras que, el 64% de acuerdo. De acuerdo a los datos obtenidos en la pregunta se puede concluir que el 15% de los colaboradores no les gusta fijar y alcanzar metas realistas.

Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo

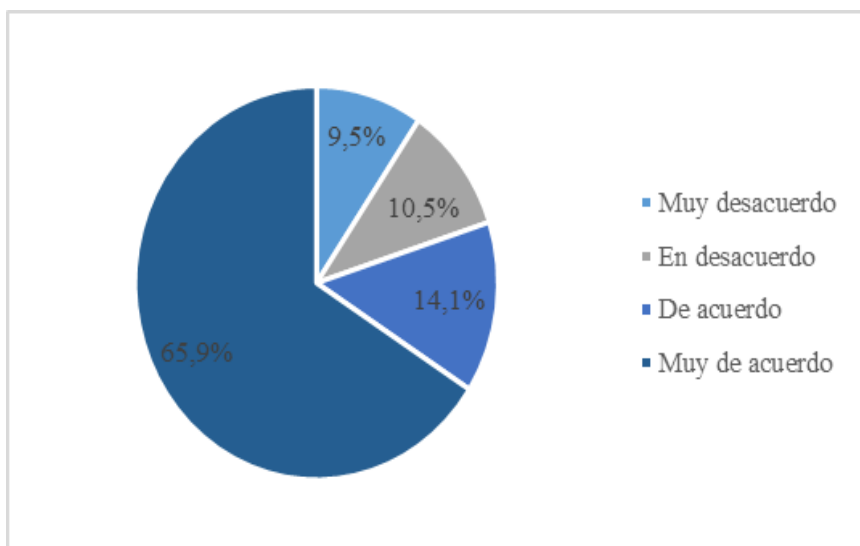


Figura 32. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo

Los colaboradores en la pregunta que hace relación a influenciar a la gente para conseguir el objetivo, el 10.5% estableció estar en desacuerdo, por otra parte, el 9.5% muy desacuerdo; entre tanto que el 14.1% de acuerdo. Por tanto, el 20% no le gusta influenciar a la gente para conseguir los objetivos propios.

Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones

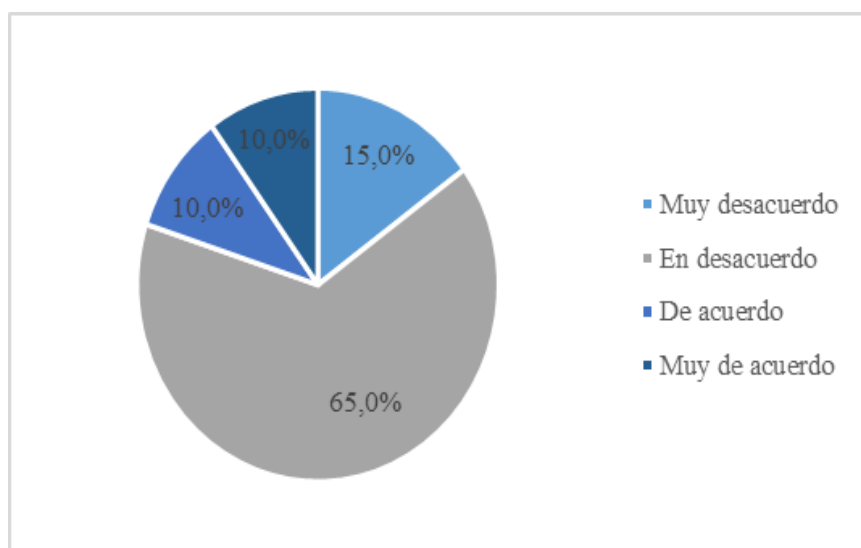


Figura 33. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones

En función de la pertenencia a grupos y organizaciones, el 65% mencionó estar en desacuerdo, el 15% muy desacuerdo; mientras que el 10% de acuerdo. Es decir, el 80% de los encuestados no les gusta pertenecer a grupos y organizaciones.

Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil

En relación a disfrutar el término de una tarea difícil, el 11% los encuestados mencionó estar en desacuerdo, por otro lado, el 9% muy desacuerdo; entre tanto que el 34% de acuerdo. Por tanto, los colaboradores con el 20% no disfrutaban con satisfacción de terminar una tarea difícil.

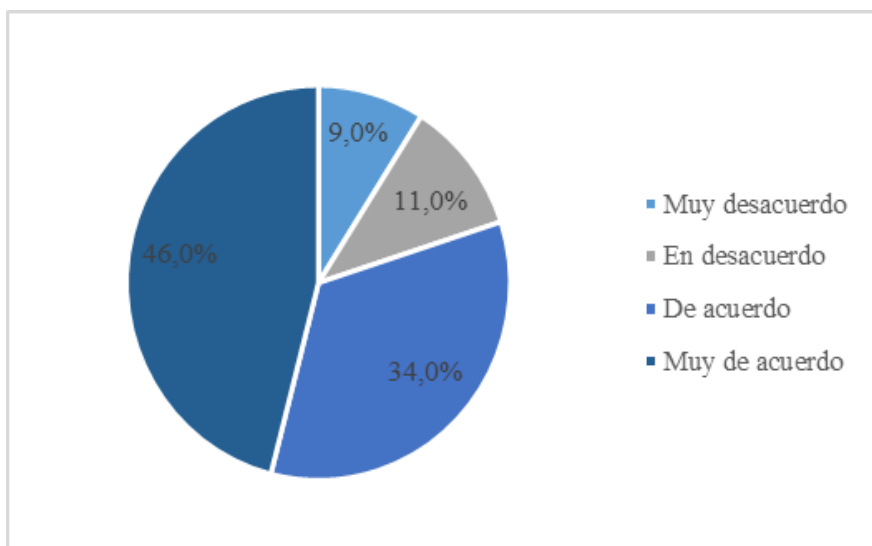


Figura 34. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil

Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean

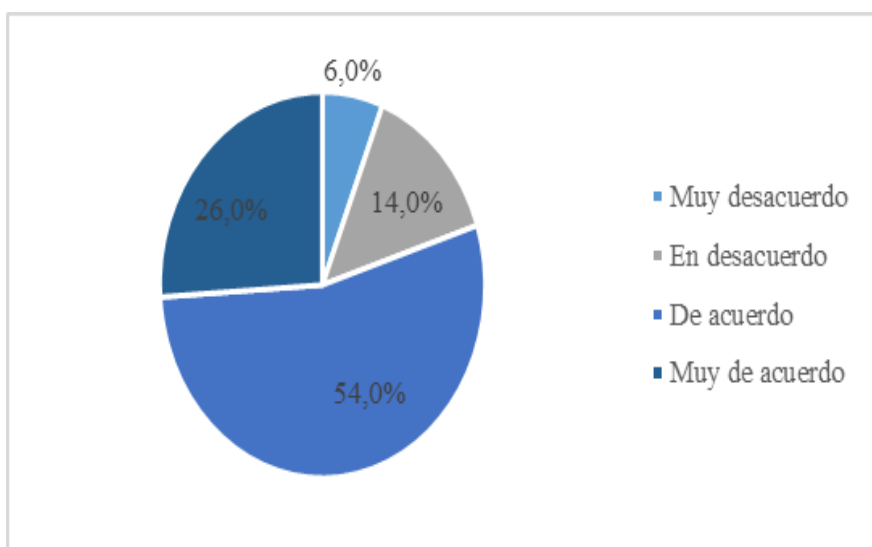


Figura 35. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean

Con respecto al control de los acontecimientos o hechos que los rodea, el 14% mencionó estar en desacuerdo, por otra parte, el 6% muy desacuerdo; en tanto que el 54% de acuerdo. Con la información recabada en función de la interrogante, se concluyó que el 20% de los colaboradores no tiene control de los acontecimientos y hechos que los rodean.

Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)

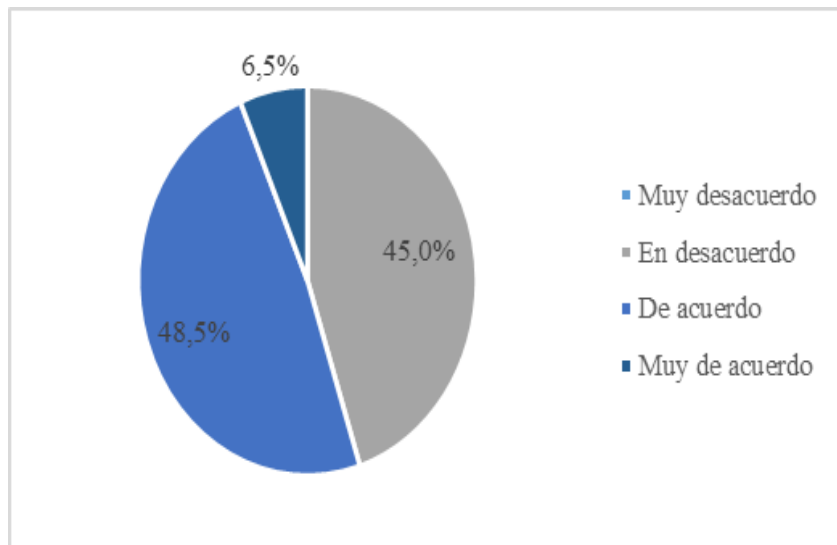


Figura 36. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)

Los encuestados con respecto a la preferencia de trabajar con otras personas, el 45% estableció estar en desacuerdo, por otro lado, el 48.5% de acuerdo; mientras que el 6.5% muy de acuerdo. Es decir, el 45% de los colaboradores prefieren trabajar solos que con otras personas.

Análisis de Resultados

La información obtenida permite evaluar de manera adecuada las variables de estudio, partiendo del clima organizacional en la dimensión clima laboral, donde se pudo observar que los jefes no felicitan a los colaboradores por un trabajo realizado de forma satisfactoria, otro factor a mencionar es que los jefes no valoran las ideas de los empleados; es decir, no apoyan a los mismos.

De acuerdo a la función de iniciativa propia de los colaboradores, se pudo observar que ésta no es permitida en la unidad hospitalaria, lo que lleva a que los jefes no promuevan la confianza de los colaboradores para resolución de problemas, sumado a que no se reúnen a discutir proyectos futuros. Con respecto al entusiasmo del ambiente de trabajo es insatisfactorio, debido al poco estímulo dado por los jefes sin que exista valoración positiva por hacer las cosas de manera

diferente.

En relación a los aspectos físicos, los colores y la decoración del lugar del trabajo no son los adecuados, sumado a que el mobiliario no es cómodo y el lugar de trabajo no está siempre bien ventilado. En función de la dimensión normatividad no se da la importancia del caso a mantener la disciplina y seguir las normas, sumado a que los jefes no vigilan cercanamente a los colaboradores y, por ende, no hacen un seguimiento de reglas y normas; por tanto, se da como consecuencia un control inadecuado del personal. Finalmente, en la dimensión indicadores de cambio, se evidenció que el ambiente de trabajo no es novedoso ni cambiante.

En función de la variable motivación personal, se observó que los colaboradores sí intentan mejorar el desempeño laboral, aunque un 10% no lo hace, otro factor a mencionar es que les gusta trabajar en un ambiente de competencia y ganar. Con respecto a hablar a menudo de otros temas que no conciernen al hospital, el 30% de estos indicaron que no realizaban esta actividad.

En relación a trabajar en situaciones difíciles y desafiantes el 50% mencionó no estar dispuestos, sumado a la negativa en trabajar en ambientes de estrés y presión. En cuanto a trabajar en compañía de otras personas el 25% indicó no estar de acuerdo, mientras que el ser programados en tareas complejas tuvo el 55% de desacuerdo.

En relación a la confrontación de personas que piensan diferente el 60% lo evita y tienden a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo para que sirvan de apoyo para el alcance de metas realistas propuestas. Con respecto a influir en otras personas para conseguir el objetivo el 20% mencionó estar en desacuerdo.

En función a pertenecer a grupos organizaciones la gran mayoría lo evita y disfruta de manera satisfactoria terminar una tarea difícil. Los colaboradores, en relación a tener el control sobre determinadas situaciones, el 20% estableció no conseguirlo; entre tanto, que el 45% de los colaboradores prefieren trabajar solos que con otras personas.

Entre los datos más relevantes se puede observar un problema de parte de los jefes en brindar el apoyo necesario para desenvolvimiento superior de los colaboradores, sumado a un inadecuado ambiente de trabajo, los aspectos físicos no son los óptimos para desarrollar la actividad laboral de forma oportuna. Por tanto, estos aspectos no permiten que los empleados trabajen motivados y tengan un óptimo rendimiento.

Se procedió a calcular las medias de las dimensiones de la variable clima organizacional, donde se pudo establecer que existen falencias en el clima laboral, aspectos físicos e indicadores de cambio. Se obtuvo una media inferior al 2.5 que es un valor regular de la escala del 1 al 4 que se utilizó en la codificación.

Por otro lado, con referencia a la variable motivación laboral se obtuvo una media de 2.7, concluyendo que la misma se encuentra en los niveles por encima del promedio bajo la medición de la escala anteriormente mencionada. Las desviaciones estándar se mantuvieron en el rango de 0.47 a 0.73.

Tabla 2
Variable clima organizacional

Dimensión	Media	Desviación estándar
Clima laboral	2,4	0.71
Aspectos físicos	2,3	0.47
Normatividad	2,7	0.59
Indicadores de cambio	2,3	0.73

Se procedió a realizar el análisis de fiabilidad del instrumento por medio del alfa de Cronbach, en donde se pudo evidenciar que para la escala de clima organizacional se obtuvo un valor de 0.950 como se muestra en la figura 37; mientras que para la variable motivación el alfa fue de 0.975 como se observa en la figura 38, con lo cual se demuestra la alta fiabilidad de ambos instrumentos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	218	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	218	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	18

Figura 37. Análisis de fiabilidad clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	218	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	218	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15

Figura 38. Análisis de fiabilidad motivación

Se procedió a realizar la correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable de motivación laboral (ver figura 39). Los resultados permitieron determinar que las dimensiones que tienen mayor relación son clima laboral y normatividad. La dimensión que no mostró correlación fue la de aspectos físicos. Los coeficientes con su nivel de significancia se pueden observar en la figura 39.

		Correlaciones				
		Clima laboral	Aspectos físicos	Normatividad	Indicadores de cambio	Variable motivación laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,193**	,928**	,952**	,967**
	Sig. (bilateral)		,004	,000	,000	,000
	N	218	218	218	218	218
Aspectos físicos	Correlación de Pearson	,193**	1	,123	,127	,052
	Sig. (bilateral)	,004		,070	,061	,443
	N	218	218	218	218	218
Normatividad	Correlación de Pearson	,928**	,123	1	,937**	,967**
	Sig. (bilateral)	,000	,070		,000	,000
	N	218	218	218	218	218
Indicadores de cambio	Correlación de Pearson	,952**	,127	,937**	1	,956**
	Sig. (bilateral)	,000	,061	,000		,000
	N	218	218	218	218	218
Variable motivación laboral	Correlación de Pearson	,967**	,052	,967**	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,443	,000	,000	
	N	218	218	218	218	218

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 39. Correlación dimensiones de clima laboral - motivación SPSS

Finalmente se procedió a la realización de la correlación de las variables del estudio, clima organizacional y motivación laboral, para probar la hipótesis planteada la cual hizo referencia a que el clima laboral tiene influencia en la motivación laboral del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor (ver figura 40).

Aplicada la correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.937 con una significancia del 0.000, lo que indica que existe una correlación positiva; es decir, se aprueba la hipótesis del trabajo de investigación donde sí existe influencia entre las variables de estudio.

Correlaciones

		Variable clima organizacional	Variable motivación laboral
Variable clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,937**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	218	218
Variable motivación laboral	Correlación de Pearson	,937**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	218	218

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 40. Correlación clima organizacional - motivación SPSS

En este capítulo se pudo evidenciar la fiabilidad de los cuestionarios utilizados pudiendo comprobar una relación positiva significativa entre clima organizacional y motivación, siendo las dimensiones más relacionadas el clima laboral y la normatividad. En base a estos resultados, se da paso a la propuesta de esta investigación.

Capítulo IV

Propuesta

En el siguiente capítulo se aborda el establecimiento de una propuesta que permita cumplir con el cuarto objetivo específico de la investigación que se trata de mejorar el clima organizacional dentro de la institución, para lo cual se dispuso como primer punto establecer objetivos que permitan la puesta en marcha de forma apropiada de la propuesta, por medio de la ejecución de las distintas actividades que se consideraron para la misma. Además de abordar la justificación de la propuesta, así como los materiales y recursos que hacen posible la implementación, seguido de un cronograma donde se detalla cada paso a seguir con fechas y la evaluación donde se determinará la manera como se podrá tener un control de la propuesta.

Objetivos

General

Desarrollar una campaña para mejorar el clima organizacional e incrementar la motivación del Hospital Liborio Panchana Sotomayor.

Específicos

- Diseñar un programa de incentivos para el personal médico del hospital, con la finalidad de motivarlos a trabajar en equipo.
- Establecer actividades fuera del hospital con el personal médico, con la finalidad de mejorar el clima laboral del hospital.

Justificación

La propuesta que se plantea sobre un programa de motivación para los empleados del hospital objeto de estudio es muy importante, debido que la motivación es uno de los factores que influye en el clima organizacional de una

empresa, en especial si se trata de una institución de salud, ya que el personal médico podría verse involucrado en errores médicos, tener una reducción de la calidad del servicio de atención, generar al hospital baja productividad, costos por absentismo y una alta rotación del personal.

Es por eso que, se debe procurar motivar a los colaboradores para que se sientan mejora dentro de la institución, por medio de diversas actividades que ayuden alcanzar la meta. A la vez se debe fomentar un clima organizacional más adecuado, proponiendo programas que permitan mejorar las relaciones de todo el personal e impulsar la comunicación y los valores.

Actividades a Desarrollar en la Propuesta

Programa de incentivos

Para el programa de incentivos que se ha considerado como propuesta, el personal que labora en el hospital tendrá como incentivo celebrar su cumpleaños en el hospital con todos los colaboradores que cumplan en el mismo mes, se les brindará una torta y las respectivas fotos del acontecimiento. Para esto, se llenará en un formato la fecha de cumpleaños de todos los colaboradores, agrupándolos por meses para de esa manera poder festejarlos en grupo. Los cumpleaños se celebrarán conforme se adecúe un calendario para el mismo con el fin de ver un día específico para cada mes (Ver figura 41).

Se llenará en el programa Microsoft Excel los datos de los colaboradores como registra en la figura 41, una vez que se tengan todos los datos necesarios se podrá clasificar por grupos de cumpleaños por cada mes, para de esa manera tener conocimiento de la cantidad de cumpleaños que se tendrá en cada mes y poder realizar esta actividad de una manera que todos puedan disfrutarla. Luego se desarrollará un calendario con la fecha que se ejecutará la actividad, como se

puede apreciar en la tabla 3.

Hospital Liborio Panchana Sotomayor
Lista de cumpleaños del personal

N°	Nombre y apellido	Área	Mes	Día
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Figura 41. Registro de fechas de cumpleaños

Tabla 3
Calendario de celebración de cumpleaños año 2021

Año 2021		
N°	Mes	Día
1	Enero	31
2	Febrero	28
3	Marzo	27
4	Abril	24
5	Mayo	29
6	Junio	26
7	Julio	31
8	Agosto	28
9	Septiembre	25
10	Octubre	30
11	Noviembre	27
12	Diciembre	25

Se les informará de la fecha de celebración a los cumpleaños, por medio de una invitación a través de su correo personal.



Figura 42. Modelo de invitación

Entrega de diploma por mérito

Con el fin de lograr mejorar la motivación y crear un clima laboral más ameno, se ha tomado en consideración otorgar diplomas a los colaboradores que más se esfuercen, reconociendo los logros que realicen dentro de la institución y las ideas que brinden de mejoras que permitan crear un mejor ambiente de trabajo. Este reconocimiento se lo brindará cada mes, donde cada departamento será evaluado para revisar si cumple con los objetivos que se buscan mejorar. Este reconocimiento se lo llevará a cabo a inicio del siguiente mes que se evalúa, en donde se brindará el diploma por su esfuerzo y se les hará las respectivas fotos. Con esta actividad se busca que todo el personal busque cambiar sus actitudes y se motiven a realizar de mejor manera sus labores diarias.



Figura 43. Diploma al empleado del mes

La figura presentada es un bosquejo del diploma que se otorgará a los colaboradores con sus respectivos nombres, firmado y sellado por el director. Se

va a elegir de cada área, un empleado del mes y cada uno de los que ganen este incentivo serán convocados a la sala de prensa para su respectivo reconocimiento.

Para fechas especiales como el día mundial de la salud, navidad-fin de año, se realizará un evento en el que participen todas las áreas del hospital, a fin de que logren compartir entre compañeros y estos puedan despejar por un momento su mente del trabajo.

De acuerdo a la celebración que se realice se hará una reunión, la cual contará con la decoración ambientada al tema perteneciente, así como también se desarrollarán diferentes concursos que incentiven y ambienten la reunión. Para los concursos participarán grupos conformados por siete integrantes por cada área, los cuales deberán participar en forma de competencia, al finalizar al área que más concursos haya ganado, se le hará la entrega de un reconocimiento.

Tabla 4
Actividad crea un personaje

Crea un personaje	
Representantes	Uno por cada grupo
Reglas	Cada grupo deberá tener la misma cantidad de integrantes. El representante no puede dar sus objetos personales.
Materiales	Objetos personales de los participantes.
Dinámica	Cada integrante del grupo deberá entregar una prenda o accesorio a su representante. Luego el representante deberá colocarse las prendas dadas por su grupo, de tal forma que logren crear un personaje y luego deberá darle vida, por medio de una actuación, baile, etc.
Objetivo de la dinámica	Trabajo en equipo y comunicación en equipo.
Ganador	El mejor personaje que reciba mayores votos por parte de sus compañeros.

Tabla 5
Cuenta un cuento

Cuenta un cuento	
Representantes	Tres grupos.
Reglas	Cada grupo deberá tener la misma cantidad de integrantes. El representante no puede repetir la historia. No podrán hablar luego de contar el cuento.
Materiales	Un cuento corto impreso. 3 hojas de papel. 3 Plumas.
Dinámica	Se entregará una hoja impresa con el cuento a cada integrante del grupo. Él deberá leerla y contársela al oído al primer integrante y continuar con la cadena hasta que llegue al último integrante, el cual deberá de escribir lo que escucho en una hoja y entregársela a la persona que está dirigiendo el juego. Una vez que todos los grupos hayan entregado sus hojas el dirigente del concurso deberá leer una por una las historias y finalizar con la historia real.
Objetivo de la dinámica	Comunicación en equipo.
Ganador	El grupo ganador será el que haya escrito la historia más parecida al cuento original.

Actividades fuera del hospital

Se ha planteado desarrollar diversas actividades que se realicen entre colaboradores fuera del trabajo, para esto se ha pensado en desarrollar una sesión de bailoterapia. Esta actividad se va a desarrollar en un ambiente al aire libre, para lo cual se dispuso desarrollarlo un fin de semana en el transcurso de la mañana y se contratará una persona que realice esta actividad y puedan tener el beneficio de relajarse por medio del baile. El evento se llevará a cabo al aire libre en la playa

de Libertad.

Además, se les brindará a los colaboradores un ticket para que puedan retirar una bebida hidratante personal, de esta manera se espera que los colaboradores logren quitar el estrés que lleven por el trabajo e incentivar a que empiecen a cambiar sus hábitos e implementen el ejercicio dentro de sus actividades para que se sientan más saludables.

Día de integración

El día de integración se llevará a cabo al aire libre en las playas de Libertad, un día sábado por la mañana el fin de esta actividad es lograr que el personal que labora en la institución pueda compartir y entablar una relación amena con el resto de compañeros afianzando así las relaciones interpersonales. En este día de integración se realizarán diversas actividades en las que los asistentes puedan participar y disfrutar. Se hará la entrega de un reconocimiento para las diversas secciones como: más coqueto (a), fotogénico (a), serio (a), farrero (a), impuntual, colaborador (a), entre otras. Al igual que concursos de bailes, actuación y de competencia.



Figura 44. Reconocimiento por sección

Plantear objetivos

La comunicación es el medio que permite a los seres humanos relacionarse y mejorar el desempeño en las actividades que se realicen ya sean estas laborales o personales, es por ello que de acuerdo al estudio realizado en el Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor se pudo evidenciar que este no es el punto más destacable dentro de los jefes y subordinados. Por lo que se plantea la realización de una comunicación en dos vías, la cual permitirá plantear objetivos y que tanto jefes y subordinados puedan discutir los puntos y temas laborales de forma adecuada y oportuna, mejorando así la comunicación entre ambos.

Se plantea la realización de una reunión mensual en la que cada jefe de área mencione los objetivos que espera cumplir con la ayuda de sus colaboradores y de qué forma estos podrían colaborar para que este se cumpla. Estos puntos pueden ser proyectos, asistencia en casos de mayor complejidad, brindarles la oportunidad de resolver temas nuevos con supervisión. Así como también los colaboradores expondrán sus puntos de vista, ya sea como colaboradores para un tema o tarea en específico o para el planteamiento de mejores o nuevas propuestas que permitan alcanzar el objetivo planteado por el superior.

Es recomendable que una vez se haya quedado en un acuerdo entre ambas partes se ponga en marcha el plan y que este mantenga una reunión corta de forma semanal para poder conocer cómo va el avance en sus tareas o si han presentado algún inconveniente en su ejecución y este pueda resolverse a tiempo. Al inicio de cada mes, el jefe deberá exponer los resultados obtenidos en el mes pasado, ya sean estos negativos en los que deberá de brindar análisis de lo ocurrido y la forma en cómo se puede evitar los errores y también mencionar las metas cumplidas y felicitar a los colaboradores, junto con los objetivos para el mes

corriente.

El objetivo de esta estrategia es que se disminuya esa barrera que existe entre ambas partes, promoviendo la comunicación y confianza en las capacidades que posee cada colaborador para que de esta manera estos sientan que son reconocidos y motivados por su esfuerzo que realizan día a día en la institución y se esmeren en brindar lo mejor de sí en cada actividad. Para el seguimiento y ejecución adecuada de esta actividad es necesario crear una especie de plantilla en la que el encargado realice las anotaciones sobre los objetivos y las labores a desempeñar por parte del personal y los resultados obtenidos lo que permitirá realizar una evaluación adecuada y conocer quiénes son los empleados que se han destacado.

Tabla 6

Plantilla para control de objetivos

Fecha de inicio: 1 de Febrero del 2021		
Área:		
Encargado del área:	Dr.	
Objetivos	Colaboradores	Observaciones
1		
2		
3		
Fecha final: 28 de febrero del 2021		
Resultados finales		

Recursos y Materiales

Los recursos y materiales que son necesarios para la implementación de la propuesta se detallarán a continuación, donde se podrá apreciar la cantidad de materiales necesarios y el precio que tendrá cada uno de ellos, para luego poder observar el presupuesto total de cada material y el total de la propuesta. Se debe

mencionar que el costo que se detalla es por todo el año, a partir del primer mes que se implemente.

Tabla 7
Materiales para la propuesta

Cantidad	Descripción
12	Tortas
12	Velas (signo ?)
500	Bebida hidratante (Sporade 330ml)
1	Parlante
1	Micrófono
1	Entrenador de bailo terapia
110	Diplomas
500	Refrigerios
500	Almuerzos
100	Globos
100	Impresión de plantilla

Tabla 8
Recursos financieros para la propuesta

Cantidad	Descripción	Costo	Total
12	Tortas	\$ 25,00	\$ 300,00
12	Velas (signo ?)	\$ 0,90	\$ 10,80
500	Bebida hidratante (Sporade 330ml)	\$ 0,35	\$ 175,00
1	Entrenador de bailo terapia	\$ 50,00	\$ 50,00
1	Globos látex Sempertex	\$ 5,00	\$ 5,00
500	Refrigerios	\$ 1.50	\$ 750,00
500	Almuerzos de navidad	\$ 2.25	\$ 1.125,00
1	Parlante	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Micrófono	\$ 0,00	\$ 0,00
110	Diplomas	\$ 0,00	\$ 0,00
100	Impresión de plantilla	\$ 0,05	\$ 5,00
Total			\$ 2.420,80

Cronograma de la Propuesta

El cronograma de la propuesta se desarrolla de acuerdo a las actividades que

se plantean en la misma, de forma secuencial y detallada paso a paso, para de esa manera poder llevar un control de las distintas tareas que se deben desarrollar mes a mes. Con la ayuda de este cronograma, se podrá cumplir a cabalidad todas las tareas siempre y cuando se lo realice a medida que se especifican las actividades, como se puede apreciar en la tabla nueve (Ver tabla 9).

Evaluación de la Propuesta

En la evaluación de la propuesta se ha determinado necesario que se le dé un seguimiento a cada actividad que se propuso por medio de la realización de una encuesta, con la finalidad de poder ver su avance y cumplimiento correcto, según el cronograma de actividades que se formuló. Esto permitirá que se puedan realizar correcciones en caso de ser necesario y poder a tiempo reformular pasos de la propuesta si se considera que se requiere. El control se lo desarrollará por parte de los jefes de cada área, para ver la evolución de los colaboradores después de poner en marcha el programa de motivación e incentivos, es importante recordar que los cambios para el clima organizacional no son inmediatos, sino que lleva un proceso que se debe seguir correctamente para que puedan verse a futuros los logros.

Tabla 9

Cronograma de la propuesta

Descripción de actividades	No. 20	Di. 20	En. 21	Fe. 21	Ma. 21	Ab. 21	Ma. 21	Ju. 21	Ju. 21	Ag. 21	Se. 21	Oc. 21	No. 21	Di 21
Crear formato para cumpleaños y hacerlo llenar por colaboradores.	*													
Clasificar los colaboradores por meses	*													
Imprimir plantilla para control de objetivos			*											
Reuniones por área para plantear objetivos				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Cotizar persona para bailo terapia		*												
Cotizar bebidas para evento		*												
Cotizar refrigerio para el día de integración		*												
Cotizar desayuno para fin de año		*												
Cotizar almuerzo para eventos		*												
Cotizar diplomas		*												
Cotizar tortas, globos y guirnaldas de cumpleaños		*												
Crear calendario para festejos			*											
Invitar a la reunión por correo a cumpleaños y celebración.				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Entrega de diplomas a colaboradores				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Evento de bailo terapia en la playa								*						
Entrega de bebidas a colaboradores								*						
Día de integración				*										
Entrega de diplomas				*										
Entrega de refrigerio				*										
Entrega de almuerzo navidad/fin de año														*

Conclusiones

Se puede concluir que la motivación laboral se basa en las actividades, sean internas o externas que realizan las personas poniendo esfuerzo para cumplir las metas de la institución, pero estas se ven afectadas por factores como las características del lugar, el comportamiento de los trabajadores, la falta de reconocimiento por sus labores, entre otros, por lo que se debe tomar atención en todos y cada uno de estos factores a fin de que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera eficiente y eficaz y así lograr los objetivos de la organización.

El clima laboral contribuye en la motivación, satisfacción de los colaboradores y la productividad, por lo que es indispensable conocer que el clima organizacional son las características del entorno del trabajo que son percibidas por los colaboradores, ya sea de manera directa o indirecta en relación al área donde se desenvuelven.

En investigaciones anteriores realizadas sobre las variables se pudo conocer que algo más de la mitad de los colaboradores sienten insatisfacción en el tema de motivación. En otro trabajo se apreció que existe una inadecuada motivación y un deficiente liderazgo que daña la comunicación entre el personal. Además, se pudo ver que los colaboradores consideran necesario mejorar aspectos como la remuneración, programa de incentivos y las relaciones interpersonales. Una mínima cantidad de colaboradores se sienten insatisfechos y más de la mitad se encuentran con una motivación baja.

Se pudo observar que los jefes no felicitan a sus colaboradores por su trabajo, ni toman en cuenta sus ideas, por lo que se refleja en la insatisfacción en lo que respecta al entusiasmo del ambiente. Los mobiliarios son incómodos y las

instalaciones no tienen buena ventilación. Existe un control inadecuado del personal y el ambiente de trabajo no es novedoso ni cambiante. La mayoría busca mejorar el desempeño laboral y les agrada trabajar en competencia y ganar. A los colaboradores no les agrada trabajar con otras personas, en ambiente bajo presión y estrés, ni en tareas complejas. Por lo antes expuesto, se pudo determinar que entre los problemas que más aquejan en el hospital están la falta de incentivos por parte de las autoridades del hospital, el aspecto físico no es apropiado para desarrollar un trabajo óptimo y el inadecuado ambiente de trabajo.

A través de la propuesta de implementar una campaña para mejorar el clima organizacional e incrementar la motivación del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, se pudo desarrollar varias actividades donde se brinda incentivos a los trabajadores por tener un mejor desempeño de sus funciones y ayudar a crear un mejor ambiente de trabajo, brindando ideas de mejora y manteniendo una buena comunicación con todos, lo que ayuda a mejorar el clima laboral del hospital. Para esto, se les hizo la entrega de un diploma que certifique ser el empleado del mes, dándole el homenaje idóneo para este tipo de eventos y las respectivas fotos. Con esto, se pudo crear un ambiente más competitivo, un cambio de actitudes y una mejor relación entre colaboradores.

Otro de los incentivos que se ideó fue celebrar en grupo los cumpleaños de los colaboradores por medio de la segmentación por meses, de esa manera se pueden conocer y ver que tienen algo en común, permitiendo que fluya la comunicación entre distintos niveles jerárquicos y de diferentes áreas, lo que ayuda a mejorar el clima laboral y la motivación. Además, se determinó desarrollar una actividad al aire libre donde todos puedan participar, esta fue una

sesión de bailoterapia, donde se les brindó una bebida hidratante, con esta actividad se dio paso para que se creen lazos de amistad, se incentiva a la práctica de ejercicios para que tengan una vida saludable y ayuda a quitar el estrés por el trabajo. Así como también se propuso la realización del planteamiento de objetivos para las áreas por parte de los superiores en los que se establezcan las actividades que cada uno va a realizar, al igual que exista una mejor comunicación por medio del intercambio de ideas y el seguimiento de las funciones.

Recomendaciones

El desarrollo de nuevas investigaciones con respecto a la motivación de los colaboradores, ya que es un aspecto muy importante en una organización, debido que al no sentirse bien en su puesto de trabajo por diversos factores y al no contar con estímulos que los motiven, se genera un bajo rendimiento en su trabajo. Además, se debe estudiar el clima laboral relacionándolo con otras variables, con el fin de poder conocer mejor sobre el tema y que el trabajo pueda ayudar a mejorar el rendimiento de los colaboradores, además de mantener un buen ambiente de trabajo.

La realización de nuevas evaluaciones a los colaboradores después de un tiempo prudencial, una vez implementada la propuesta con la finalidad de poder ver si las estrategias que se han estipulado están causando impacto en los colaboradores, para luego compararlos con los anteriores y calcular sus diferencias, y conocer en porcentajes cuanto ha mejorado o si ha habido retroceso.

Establecer nuevas estrategias que permitan seguir generando cambios positivos dentro del hospital, pero se debe dar un seguimiento estricto a cada actividad que se propuso, con la finalidad de poder a futuro tiempo tener logros importantes y se perciba un mejor ambiente de trabajo y colaboradores más motivados. Las nuevas estrategias deben servir de ayuda, ya que a pesar de ver mejoras no se debe retroceder en las actividades, sino buscar medios que permitan seguir generando motivación.

Referencias

- Agudelo, R., Echeverry, C., Echeverry, C., Beltrán, W., & Moreno, M. (2017).
Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia.
Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 25(3), 461-467.
doi:<http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>
- Arano, R., Escudero, J., & Delfín, L. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la Administración: Una aproximación*. Obtenido de
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Ardinez, O., & Guitiérrez, J. (2014). Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del Cesar - La Guajira. Repositorio de Universidad de Cartagena Facultad. Obtenido de
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2782/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20INFLUENCIA%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20LA%20MOTIVACI%C3%93N%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL>.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Constituyente. (2016). *Ley Organica de Servicio Publico, LOSEP*.
Obtenido de
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asanza, M., Miranda, M., Ortíz, R., & Espín, J. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, noviembre 2016.
- Berardi, A. (2015). *Motivación labora y Engagement*. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31, 432-440. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/284281410_Caracterizacion_del_clima_organizacional_en_hospitales_de_alta_complejidad_en_Chile
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400117X>
- Chelet, M. (2013). El uso de WebQuest como metodología para fomentar la motivación intrínseca y facilitar la intenalización e integración en el aprendizaje de matemáticas en alumnos de la E.S.O. Repositorio Universidad Internacional de La Rioja. Obtenido de m.

- Cid, Y. (2014). Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados/ labour motivation theories and related psychological constructs. Repositorio de la Universidad de León. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>.
- Córdova, Y. (2018). Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Domínguez, G. (2016). *Guía práctica para un plan de negocios y obtención de fondos del Gobierno Federal*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP).
- Donis, J. (2013). Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Avances en Biomedicina*, 2(2), 76-99. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3313/331327989005.pdf>
- Dueñas, J. (2015). *Planificación de la investigación de mercados*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.
- El Telégrafo. (2014). *El Liborio Panchana es el segundo hospital público en recibir acreditación*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/salud/1/el-liborio-panchana-es-el-segundo-hospital-publico-en-recibir-acreditacion>
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Av. psicol*, 23(1), 87-102. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

- Franco, J. (2015). Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Galarza, A. (2017). Plan de intervención para mejorar la motivación laboral de los empleados de una empresa de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato. Repositorio Digital Pontificia Universidad del Ecuador Sede Ambato. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1947/1/76446.pdf>.
- García, A., Ortega, P., & Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370-1384. Obtenido de [https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(14\)70381-3](https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1016/S2007-4719(14)70381-3)
- García, E. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.L.
- Gastalver, M. (2015). *Marketing Cultural*. Málaga: Elearning, S.L.
- Gil, L., López, A., Aguas, M., & Hernández, M. (2018). Calidad de vida en adultos en situación de discapacidad: Características sociodemográficas. *Revista Areté*, 18(1), 32-39.
- González, A., Manríquez, C., & Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 152-157. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art05.pdf>
- González, M. (2015). *Educación Adultos: Ámbito Social II*. Madrid: Editex.
- Granda, S. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revista Quipukamayoc*, 13, 116-122.

- Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 5-7.
- Guzmán, L. (2018). Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Leyva, A. (2016). *Marketing en esencia: Gestiona tu marca personal, profesional y empresarial*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Lope, L., & Hernández, F. (2018). *Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Marín, H., & Plancencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Obtenido de <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Matute, J. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/302926726_Clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempeno_laboral
- Méndez, R. (2016). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Estudio de los Modelos de la Motivación. Repositorio Digital TEC. Obtenido de http://www.academia.edu/21730779/Modelos_de_Motivaci%C3%B3n.
- Mera, E. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados y trabajadores del Subcentro de Salud Zalampe del cantón Urdaneta. Repositorio de la Universidad de Babahoyo. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1156/1/T-UTB-FAFI-IC-000157.pdf>.

Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista Scientia*, 8(2), 119-123.

Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

MSP. (2018). *Hospital Liborio Panchana Sotomayor, de Santa Elena, logra prestigiosa acreditación internacional*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/hospital-liborio-panchana-sotomayor-de-santa-elena-logra-prestigiosa-acreditacion-internacional/>

Mula, L. (2016). La motivación del trabajador en la empresa. Repositorio Digital de Ubniversidad Miguel Hernández de Elche. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4178/1/TFG%20MULA%20G%C3%81LVEZ%20LIDIA%20MAR%C3%8DA.pdf>.

Noguera, A., & Samudio, M. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Mem. Inst. Investigación Ciencia Salud*, 12(1), 15-25.

Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Revista Científica de Educação*, 2(1), 75-932. doi:<http://dx.doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93>

Palate, C. (2015). Clima Organizacional del personal de enfermería en el Hospital General Docente Ambato. Repositorio UNIANDÉS. Obtenido de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5514/1/PIUAMSS013-2016.pdf>.

Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Repositorio Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>.

Pobea, M. (2015). *La encuesta*. Obtenido de <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>

Prefectura de Santa Elena. (2019). <https://www.santaelena.gob.ec/index.php/santa-elena>. Obtenido de <https://www.santaelena.gob.ec/index.php/santa-elena>

Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial*, 2(1), 91-102.

Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista Académica de Investigación*(13), 1-25. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>

Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

Sánchez, I., Brea, I., Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Cprrep Científico Médico de Holguín*, 2, 434-444. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v21n2/ccm09217.pdf>

- Sánchez, I., Brea, I., De la Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*, 434-444.
- Sánchez, N., Díaz, A., & García, T. (2016). *Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia pública del estado de Veracruz*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/22CA201602.pdf>
- Segredo, A., & López, P. (2015). Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. *INFODIR*, 23, 25-35. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2016/ifd1623d.pdf>
- Segredo, A., & Reyes, D. (2015). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3), 1-7. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276205551_Clima_organizacion_al_en_salud_publica_Consideraciones_generales
- Segredo, A., García, A., López, P., Leon, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2015.v41n1/o10/es>
- Segredo, A., Pérez, J., & López, P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 603-619. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2015.v41n4/o4/es>
- Segredo, M., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una

- aproximación conceptual. *INFODIR*, 0(24), 86-99. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>
- Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>
- Sidney, C., Rios, T., Siles, M., & Apaza, E. (2016). El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima, 2016. *Revista Apuntura Universitaria*, 6(2), 199-220. Obtenido de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/viewFile/623/archivo%20pdf
- Sotomayor, H. L. (2019). Mómima del Personal. Información interna de la Institución.
- Steers, R., & Braunstein, D. (1976). A behaviorally-based measure of manifest needs in work settings. *Journal of Vocational Behavior*, 9(2), 251-266. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(76\)90083-X](https://doi.org/10.1016/0001-8791(76)90083-X)
- Tracy, B. (2016). *Motivación*. Valencia: Grupo Nelson.
- Velasco, E., Bautista, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2018). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de tantoyuca*. Veracruz: Academia Española.

Apéndices

Apéndice A Escala de Clima Organizacional (WES)

Escala de clima organizacional (WES)				
Edad	18 a 19 años	20 a 39 años	40 a 64 años	65 años o más
Sexo	Femenino		Masculino	
¿Con qué etnia se identifica?	Blanco/a	Mestizo/a	Montubio/a	Afroecuatoriano-negro-mulato
	Indígena	Otra		
Área de trabajo	Médica	Administrativa	De apoyo (limpieza, guardianía, etc)	
Sección A Clima Laboral	Escala de Likert			
Sección A Clima Laboral				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo
1. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien				
2. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados				
3. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.				
4. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.				
5. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.				
6. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.				
7. Se siente el entusiasmo en el ambiente				
8. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.				

9. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.				
Sección B Aspectos físicos				
10. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.				
11. Generalmente el mobiliario está bien acomodado.				
12. El lugar de trabajo están siempre bien ventiladas.				
Sección C Normatividad				
13. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.				
14. Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.				
15. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.				
16. Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.				
SECCIÓN D Indicadores de cambio				
17. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.				
18. Las cosas siempre están cambiando.				

Apéndice B Cuestionario de Motivación Laboral y Tipo de Necesidad

Predominante (WES)

Cuestionario de motivación laboral y tipo de necesidad predominante				
Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo
1. Intento mejorar mi desempeño laboral				
2. Me gusta trabajar en competición y ganar				
3. A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo				
4. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes				
5. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión				
6. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital				
7. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas				
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo				
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo				
10. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas				
11. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo				
12. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones				
13. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil				
14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean				
15. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)				

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, María Alejandra Mogrovejo Peralta con C.C: # 0926201534 autora del trabajo de titulación: *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 6 de marzo del 2020

f. _____
Nombre: María Alejandra Mogrovejo Peralta

C.C: 0926201534

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	María Alejandra Mogrovejo Peralta		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs Econ. Laura María Zambrano Chumo, MBA		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06/03/2020	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, Motivación laboral, Salud, Liderazgo, Jerarquía		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El clima organizacional es un tema de gran importancia en el ámbito de la salud, debido a que este influye en el comportamiento y la motivación de los colaboradores, ya que estas se basan en un conjunto de funciones que permiten a las personas poder lograr las metas, por lo que las instituciones de salud deben procurar mantener la motivación si se desea tener un buen ambiente laboral y que se cumplan los objetivos de la organización. El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia del clima organizacional sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo, de tipo transversal con alcance descriptivo y correlacional. El método de investigación fue cuantitativo, la muestra fue de 218 empleados y la herramienta fue la encuesta. En los resultados se obtuvo que la infraestructura no es la apropiada para desarrollar sus actividades de manera óptima, los jefes no brindan el apoyo necesario y existe un inadecuado ambiente de trabajo. Se propuso la implementación de actividades que permitan mejorar el clima laboral y la motivación de los colaboradores por medio de entrega de diplomas a empleados del mes, un evento de bailoterapia en la playa y celebración de cumpleaños a los colaboradores. Se concluyó que sí existe relación entre las dos variables por medio de la correlación de Pearson, donde se obtuvo un coeficiente de 0.937 con una significancia del 0.000, que significa una correlación positiva y fuerte.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-94373607	E-mail: alejandramogrovejo@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			