



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

TEMA:

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL EN UNA CLÍNICA PRESTADORA
EXTERNA DE SALUD EN EL CANTÓN DURÁN.**

AUTORA:

INGRID INÉS MERO BARZOLA

Previo a la obtención del Grado Académico de:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2021



**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 **Odontóloga, Ingrid Inés Mero Barzola**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo, Ph.D

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2021



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ingrid Inés Mero Barzola

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán** 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 del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2021

AUTORA

Ingrid Inés Mero Barzola



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Ingrid Inés Mero Barzola

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2021

LA AUTORA:

Ingrid Inés Mero Barzola

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente ya que cada día es una nueva oportunidad para dar gracias por las oportunidades que el me da y no paren mis ganas de seguir superándome profesionalmente.

A mis padres por haberme forjado en la persona que soy ahora, gracia a su esfuerzo me han dado la mejor herencia que es la educación, a ellos por el apoyo y este logro va por ellos.

A mi niña hermosa Camila, niña de mis ojos, pese a su corta edad me ha apoyado dando ánimos y a comprender que cada fin de semana que no pasaba, mamá lo hacía por superarse profesionalmente, gracias mi niña por saberme entender, a ti por ser mi motivación constante día a día.

A mi tutora Ing. Elsie Zerda por su magnífica paciencia y su carisma por haberme orientado y dado consejos en el desarrollo de la tesis.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por el arduo trabajo y desempeño en forjar y transmitir conocimientos y dar oportunidades de crecimiento profesional.

Ingrid Inés Mero Barzola

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido subir un peldaño más profesionalmente y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres.

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por darme una excelente educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo en todo momento en mis fracasos y triunfos.

A mi hija

Tus ánimos y tu comprensión ha sido mi apoyo incondicional, mi compañera de peleas y de triunfos y por aprender cada día más de ti y darme lecciones de vida, siempre serás mi motivación por siempre.

A mi hermano

Por apoyarme, entenderme y ayudarme y ser el rol de tío consentidor cuando yo estaba en clases, gracias por ser mi apoyo incondicional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Ingrid Inés Mero Barzola



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

URKUND

Documento: [TESIS FINAL MERO BARZOLA INGRID INÉS.docx](#) (D99889216)

Presentado: 2021-03-26 23:46 (-05:00)

Presentado por: ingrid-mero2011@hotmail.com

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

Mensaje: TESIS FINAL REVISION URKUND [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 74 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/UCSG-POS-MGSS-136.pdf
	Tesis Lcda. Jenny Guilca. Maestría en gerencia de servicios de la Salud.docx
	MIGROVEJO PERALTA CLIMA MOTIVACION CORREGIDO 2.docx
	https://www.work360.com/sistema-de-evaluacion-de-desempeno/sistema-de-evaluacion-de-...
	https://docplayer.es/163492034-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-sistema-de-...
	TESIS JAIME.docx

1 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

Fuente externa: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13663/1/UCSG-POS-MGSS-209.pdf>

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

TEMA:
Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal

en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán.

AUTOR: Mero Barzola, Ingrid Inés

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

TUTOR: Ing. Zerda Barreno, Etsie Ruth Mgs.

Guayaquil, Ecuador 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	4
Problema de Investigación	6
Formulación del problema de Investigación	12
Justificación.....	12
Hipótesis.....	12
Preguntas de investigación.....	15
Objetivo General	15
Objetivos específicos	15
Capítulo I.....	16
Marco Teórico- Conceptual	16
Definiciones de clima organizacional.	16
Características del clima organizacional.....	19
Factores que influyen en el clima organizacional	19
Tipos Clima Organizacional	20
Dimensiones de Clima Organizacional.....	21
Métodos de evaluación del clima laboral.....	23
Instrumentos de medición de Métodos de clima laboral.....	24
Desempeño Laboral	24
Definiciones de Desempeño Laboral	25
Factores que intervienen en el desempeño laboral.....	26
Dimensiones de Desempeño laboral.	27
Evaluación de desempeño	28
Indicadores e Instrumentos de evaluación de desempeño.....	29
Importancia de evaluación de desempeño.....	30
Objetivos de la Evaluación de desempeño Laboral.	31
Variables que afectan el desempeño laboral	32
Características del desempeño laboral	33
Marco Conceptual	34
Calidad de vida laboral:	34
Compromiso e identificación	34
Comunicación:	34
Comunicación interna:	35
Conocimiento de la labor	35

Desarrollo de personal.....	35
Evaluación de desempeño	35
Motivación:	36
Relaciones interpersonales:.....	36
Trabajo en equipo.....	36
Capítulo II	37
Marco Referencial.....	37
La Seguridad Social en el Ecuador	41
Prestadora Externas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	42
Referencia Médica	44
Marco Legal	45
Capítulo III.....	48
Metodología	48
Metodología de la investigación	48
Diseño de Investigación	49
Población y muestra	49
Instrumento de Investigación	50
Variables	50
Clima Organizacional.....	50
Desempeño Laboral	51
Técnicas de análisis de datos.....	51
Operacionalización de las variables	52
Resultados de la investigación	53
Categorías Demográficas	53
Encuesta clima organizacional.....	54
Dimensión: Relaciones.....	54
Dimensión: Desarrollo del personal.....	57
Dimensión: Infraestructura	61
Dimensión: Valores.....	64
Escala de Desempeño Laboral	70
Dimensión cantidad de trabajo.....	70
Dimensión Calidad de trabajo	71
Dimensión habilidad para trabajar con otros.....	73
Dimensión iniciativa en el trabajo.....	76
Dimensión esfuerzo.....	77

Análisis de Dimensiones	79
La fiabilidad de los resultados.....	81
Capítulo IV	83
Propuesta	83
Objetivos General.....	83
Objetivos Específicos.....	84
Programa de incentivos	85
Conclusiones	93
Recomendaciones.....	95
Apéndices.....	112

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Definiciones de clima organizacional</i>	18
Tabla 2. <i>Tipos de clima organizacional por Likert</i>	23
Tabla 3. <i>Dimensiones del Clima Organizacional</i>	24
Tabla 4. <i>Definiciones de Desempeño Laboral</i>	27
Tabla 5. <i>Dimensiones de Desempeño Laboral</i>	29
Tabla 6. <i>Características del desempeño laboral</i>	33
Tabla 7. <i>Rho Spearman</i>	52
Tabla 8. <i>Operacionalización de las variables</i>	53
Tabla 9. <i>Categorías demográficas</i>	54
Tabla 10. <i>Promedio de dimensiones de clima organizacional</i>	81
Tabla 11. <i>Promedios de dimensiones de desempeño laboral</i>	81
Tabla 12. <i>Estadística de fiabilidad clima organizacional</i>	82
Tabla 13. <i>Estadística de fiabilidad de desempeño laboral</i>	82
Tabla 14. <i>Correlaciones entre clima organizacional y desempeño</i>	84
Tabla 15. <i>Fomentar buenas relaciones y condiciones de trabajo</i>	91
Tabla 16. <i>Materiales para la propuesta</i>	92
Tabla 17. <i>Recursos financieros para la propuesta</i>	94
Tabla 18. <i>Cronograma de propuestas</i>	104

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Arbol del problema.	13
<i>Figura 2.</i> Compromiso en la unidad médica.....	55
<i>Figura 3.</i> Compromiso en la unidad médica.....	55
<i>Figura 4.</i> Compromiso en la unidad médica.....	55
<i>Figura 5.</i> Trabajo en equipo	57
<i>Figura 6.</i> Apoyo de jefe de clínica.....	58
<i>Figura 7.</i> Capacitaciones al personal.....	58
<i>Figura 8.</i> Libertad de expresión en unidad médica.....	59
<i>Figura 9.</i> Autonomía en toma de decisiones.	60
<i>Figura 10.</i> Presion en el trabajo.....	60
<i>Figura 11.</i> Trabajo orientado a la tarea.....	61
<i>Figura 12.</i> Adecuado ambiente de trabajo.....	62
<i>Figura 13.</i> Disponibilidad de espacios físicos.....	62
<i>Figura 14.</i> Infraestructura en el trabajo.....	63
<i>Figura 15.</i> Disponibilidad de areas verdes.....	63
<i>Figura 16.</i> Sistemas de comunicación y tecnología.....	64
<i>Figura 17.</i> Identidad Institucional.....	65
<i>Figura 18.</i> Responsabilidad en el trabajo	65
<i>Figura 19.</i> Respeto entre compañeros	66
<i>Figura 20.</i> Se fomenta honestidad entre compañeros	67
<i>Figura 21.</i> Se fomenta la humildad entre compañeros.....	67
<i>Figura 22.</i> Puntualidad a la hora de llegar.....	68
<i>Figura 23.</i> Se fomenta la sinceridad entre compañeros	69
<i>Figura 24.</i> Se fomenta entre los empleados la amistad.....	69

<i>Figura 25.</i> Pertenencia entre el personal.....	70
<i>Figura 26.</i> Trabaja ininterrumpidamente hasta concluir las tareas.....	71
<i>Figura 27.</i> El empleado se encuentra ocupado en sus tareas	72
<i>Figura 28.</i> Demuestra interes por el trabajo.	72
<i>Figura 29.</i> Se toma demasiado tiempo a realizar sus tareas.	73
<i>Figura 30.</i> Ritmo de trabajo rápido.....	73
<i>Figura 31.</i> Empleado actua de manera conciliadora.....	74
<i>Figura 32.</i> Se muesra cooperativo	75
<i>Figura 33.</i> Impone su punto de vista a los compañeros.....	75
<i>Figura 34.</i> Tiene dificultad para realizar su trabajo.....	76
<i>Figura 35.</i> Inciativa para realizar sus actividades.....	77
<i>Figura 36.</i> Emprendimiento para cualquier actividad	77
<i>Figura 37.</i> Persistencia en su trabajo.	78
<i>Figura 38.</i> Se considera contaste en su trabajo.....	79
<i>Figura 39.</i> Dedicación en su trabajo.....	79
<i>Figura 40.</i> Dimensiones de promedios desempeño laboral	81
<i>Figura 41.</i> Mejor empleado del mes.	88
<i>Figura 42.</i> Integración en el personal.	88
<i>Figura 43.</i> Cenas.....	89

Resumen

El objetivo general del presente proyecto de investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud al IESS en el cantón Durán. El proyecto de investigación fue de enfoque cuantitativo y alcance correlacional, mediante este estudio se busca determinar la relación entre las dos variables estadísticamente. Se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman, las variables a tratar fueron clima organizacional y desempeño laboral.

Se realizaron encuestas al personal de acuerdo a dos cuestionarios con varias dimensiones, aplicado a una muestra de 72 personas midiendo las variables de investigación. Los principales resultados fueron falta de valores, poco desarrollo profesional y falta de infraestructura para la variable de clima organizacional, mientras que la de desempeño laboral se presentaron dificultades en hora de realizar ciertas tareas por la falta de conocimiento y de habilidad en las tareas asignadas.

Se concluye que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables desempeño laboral y de clima organizacional. Con base a estos resultados. Se presentó una propuesta, la cual plantea un programa para fomentar y mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales que laboran en esta casa de salud, fortaleciendo, aspectos como la relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño y a su vez fortalecer conocimientos.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, sector privado, salud, prestadora de salud.

ABSTRACT

The general objective of this research project was to analyze the relationship between the organizational climate and work performance in the personnel who work in a clinic providing health services to the IESS in the Duran canton. The methodology used to carry out this research was quantitative and correlational in scope. The correlational scope is the one that seeks to establish the relationship between two variables statistically. For this research, this type of analysis is carried out using the Spearman correlation coefficient, the variables to be investigated were organizational climate and work performance.

Personnel surveys were conducted according to two questionnaires with various dimensions, applied to a sample of 72 people, measuring the research variables. The main results were lack of values, little professional development and lack of infrastructure for the organizational climate variable, while that of work performance, difficulties were presented when performing certain tasks due to the lack of knowledge and skill in the assigned tasks.

It is concluded that there is a moderate and significant positive correlation between the variables work performance and organizational climate. Based on these results. A proposal was presented, which proposes a program to promote and improve the organizational climate and work performance of the professionals who work in this health home, strengthening aspects such as the relationship between collaborators and greater control of performance and in turn strengthening knowledge.

Keywords: Organizational climate, job performance, private sector, health, health provider.

Introducción

En la actualidad el estudio sobre el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral ya que se centra en comprender lo que se debe considerar para que un individuo en su lugar de trabajo, alcance el bienestar integral de modo que prospere y se /identifique con los objetivos corporativos. El presente proyecto de investigación trata sobre la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica externa de salud en el cantón Durán, existen muchas definiciones que se le da a clima organizacional y al desempeño laboral, pero se entiende que el clima organizacional y el desempeño laboral en el comportamiento del personal en las entidades de salud y a su vez son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. En fin, es poder crear estrategias que otorguen maneras para favorecer el desempeño, la permanencia de los trabajadores y aumentar la calidad de los bienes o servicios que no llegue afectar la productividad de la empresa, como también la motivación y el desarrollo profesional de los trabajadores.

Ramos & De Febres (2016) indican que el capital humano de toda empresa ayuda a ver el comportamiento del clima laboral en el personal, las percepciones sobre su equipo de trabajo permiten que las empresas alcancen un ambiente laboral equilibrado y que su personal se sienta a gusto y satisfecho en su puesto de trabajo. (p.4)

Rodríguez (2016) nombra algunos factores que conlleva a buen clima o mal clima laboral entre ellos cita, logro, poder, productividad, una baja rotación, satisfacción laboral, adaptación al ambiente laboral, innovación, etc. En las consecuencias negativas son las siguientes: inadaptación en el ambiente laboral,

alta rotación del personal, ausentismo, poca innovación y una baja productividad.

(p.5)

En la salud pública para lograr alcanzar las metas deseadas en atención a la salud.

Es de importancia una población satisfecha y nivel de atención óptima, es imprescindible contar con soluciones que permitan identificar el ambiente laboral y de todo lo que influye ya sea en el rendimiento del personal ya sea de forma positiva o negativa, cuyo fin es poder cumplir los objetivos propuestos y alcanzar nuevos logros y retos. (Segredo, 2013, p. 387)

Inca (2012) indica la importancia del estudio del clima laboral detecta el comportamiento del personal, diagnóstica y permite gestionar el talento humano y ver el comportamiento del personal. Ver la interacción, experiencias y actividades del trabajador que labora en la institución. (p. 4)

Hoy en la actualidad han demostrado estudios sobre el clima organizacional considerado como una ciencia de la conducta aplicada, donde se tiene en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras Segredo y Reyes varios estudios demuestran:

El clima organizacional se considera como punto primordial en la planificación de estrategias ya que ayuden a los altos directivos a tener una mejor visión y que se identifique las necesidades y así poder trazar acciones oportunas para poder llegar y cumplir las metas propuestas y la mejora del futuro de la empresa. (Quishpe & Santillan, 2019, p. 24)

El presente trabajo se encuentra desarrollado de la siguiente manera:

Capítulo I: se da a conocer las diferentes teorías del clima organizacional, definiciones, dimensiones, características, tipos de climas organizacional, variables, conceptos y de teorías relacionado al desempeño laboral, factores y objetivos, se detalla marco conceptual se eligió términos técnicos más usados en este proyecto de investigación, finalizando se concluye con el capítulo de marco legal, como normativa que se aplica en este estudio determinado.

Capítulo II: se exponen varios estudios científicos realizados nacionalmente e internacionalmente sobre el clima laboral en el desempeño laboral en distintas organizaciones especialmente en entidades de salud. A su vez el estudio de la situación actual con especial referencia a clínicas prestadoras de salud.

Capítulo III: se da referencia a la metodología del proyecto de investigación, tales como: tipo de investigación, métodos, instrumentos, cálculo de la muestra, tabulación e interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo IV: se realiza la propuesta para el mejoramiento de un mejor clima laboral con el desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán.

Antecedentes

En los estudios de Kurt Lewin en el año 1930 refiere al clima organizacional como concepto de atmósfera psicológica, lo cual fue una realidad empírica, la cual fue demostrada como cualquier hecho físico (Betzhold, 2006). Mientras los autores (González & Maldonado, 2007) indicaron que fue difícil definir al clima organizacional, por lo que investigaciones realizadas por Hodgeths y Altman conceptualizaron al clima organizacional a las percepciones en el personal, al ambiente interno de la organización donde se desempeña las funciones, lo que concluye los investigadores que todo gerente debe de tener influencia que permita ejercer el clima laboral en relación conjunta con el desempeño laboral en una organización.

Por otro lado, Goncalves definió el clima organizacional como fenómeno que puedes surgir consecuencias que se dan dentro en una organización las cuales son la productividad, satisfacción, rotación del personal (Noriega & Pría, 2010, p.117). El investigador González Burboa plantea, que el clima organizacional ha despertado el especial interés de muchos investigadores desde el pasado siglo, principalmente al analizar la influencia que los cambios tecnológicos, económicos y sociales han producido en las organizaciones modernas (Iglesias, 2015). Su estudio es de vital importancia a causa del enorme impacto que tiene sobre el comportamiento de los miembros en una organización, ya que constituye una especie de reflejo de la vida de la organización y las condiciones en las cuales los trabajadores se desenvuelven en el ámbito laboral

Medina (2017) leído en proyecto de investigación de Benítez (2019), dio a conocer que las empresas peruanas invirtieron el 30% de sus inversiones para

capacitar al personal cuyo propósito fue la mejora del desempeño laboral en sus empleadores.

Por lo que el alto índice de estrés por la incapacidad de trabajar en equipo e incluso por los problemas personales puede decaer el desempeño laboral. El 70% de las empresas privadas y estatales en Perú experimentaron deficiencias en sus colaboradores la cual aumentó la carga laboral, pensando en conseguir una mayor productividad la cual no fue así para la empresa. (p. 24)

(González M. e., 2007) indica “clima laboral en toda institución, busca un equilibrio y alcanzar metas planteadas que conlleven a mayor productividad sin perder de vista el recurso humano que es imprescindible en toda empresa. A la detección de cualquier cambio, permita ejercer acciones a tiempo” (p. 295).

En el desempeño laboral, Palma indicó para facilitar la tarea y mejorar el desempeño existen aspectos vinculados al desarrollo del personal, beneficios laborables y remunerativos y de las condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas del trabajador (Juárez, 2012).

Por lo que este investigador indicó acerca de la medición del desempeño laboral:

Una de la manera más común de medir el desempeño laboral de los empleados en las empresas ecuatorianas es medir a través de evaluaciones interpersonales, ya sea trimestrales, semestral o anual. Con los resultados obtenidos se debería de tomar acciones que encaminen a generar un buen clima laboral y poder encontrar un modelo de liderazgo con el fin de guiar el desarrollo de una organización. También hay que tomar en cuenta la gestión de Recursos Humanos a través de los conflictos, comportamientos, que se puedan tomar

medidas para corregir conductas y tratar de crear un ambiente no conflictivo en la organización. (p. 310)

Por lo que el investigador Iglesias en el año (2016) da a conocer acerca del estudio del clima organizacional por parte de los directivos de las diferentes unidades constituye una herramienta eficaz para dirigir los aspectos relacionados con los problemas profesionales derivados del accionar cotidiano del personal en los servicios de salud ya que cuando existe una identificación e implementación de estrategias que promuevan un adecuado clima organizacional en una institución o servicio de salud favorecen la buena realización del desempeño del trabajador, la satisfacción del paciente y la calidad del servicio prestado. Al contrario, un inadecuado clima organizacional compromete la misión institucional, los niveles de motivación laboral y el rendimiento a todo el personal que labora en una organización.

Problema de Investigación

Varios autores mencionaron que un clima desfavorable ocasiona deficiencia en relaciones interpersonales por lo que (Ramírez, 2019) el debilitamiento de las relaciones interpersonales se puede relacionar a que imperan intereses individuales y de alta desconfianza social. Lo que en las empresas se traduce como la disminución de la cohesión social y del interés colectivo, es decir esto llevaría a la formación de grupos aislados de trabajo, donde no serían más que junta de egoísmos y miedo al prójimo. La parte más importante para que se dé una relación interpersonal positiva en el trabajo es la confianza ya que las personas se sienten más cómodas colaborando con otras con las que sienten

afinidad, confianza; estos sentimientos al verse también correspondidos generan la relación positiva en el contexto laboral.

Por lo que el autor (Aguilar, 2016) da a conocer que la falta de compromiso igual a mal clima organizacional, más rotación de personal dentro de una empresa, menciona que un colaborador que este comprometido con su empresa genera un cierto valor para la misma, es por ello que es importante fomentar un nivel de compromiso, pero es un tanto difícil averiguar sobre el nivel que poseen, ya que puede ser subjetivo. También es necesario desarrollar un nivel de responsabilidad, para que esto suceda hay que capacitar así lograr que cada colaborador sepa cuál es objetivo de la organización, y cuál es su rol dentro de la misma, esto ayudará a que se sientan parte de la empresa, que tengan un sentido de pertenencia profundo, y así evitar un alto índice de rotación para lograr una mayor estabilidad, así como seguridad para los integrantes de la empresa.

Orellana (2018) indicó que toda organización el clima laboral percibe cada uno de los empleados como este actúa dentro de la organización. Indican que la mayoría de las empresas buscan formar equipos de trabajo con un alto grado de desempeño que fomente el liderazgo, en la cual el personal se sienta motivados, sean altamente productivos y sean eficientes, en toda organización cuando existe una mala comunicación y conflictos conllevan a que no se cumplan los objetivos trazados dentro de una empresa, en la cual exista desmotivación y falta de compromiso. Por lo que la comunicación es importante dentro de una organización ya que permite desarrollar y alcanzar hacia los objetivos plasmados de una empresa. (p.10)

Autor Nope, en el año 2016 dió a conocer que la falta de liderazgo es el causante de un mal funcionamiento de un equipo de trabajo, y obviamente un

grupo humano no funcionará armónicamente porque existen personalidades diversas, con actitudes, comportamientos, simpatías, afinidades y antipatías, que generaran tensiones y conflictos. Por ello un buen líder deberá tener la capacidad de generar el los integrantes del equipo de trabajo un espíritu de cooperación que intente mejorar estas situaciones y así lograr los objetivos finales del grupo. De igual manera el líder debe aprovechar, integrar, elaborar, superar y aplicar los parámetros que utilizó para construir dicho grupo de trabajo, ya que de esta manera se generará también un diálogo, una comunicación creando una innovación que permita clarificar las diferentes posturas ofreciendo herramientas e ideas para que el líder y los integrantes puedan encarrilar su perjudicado equipo de trabajo y retomen sus respectivas misiones.

Farraté y Jaquenod (2018) indicaron si existe un buena relación entre motivación del personal y del ambiente laboral , los empleadores se sentiran satisfechos en su ambiente de trabajo, caso contrario si no fuera así ,el ambiente laboral sería desfavorable. El clima laboral influye en el estado motivacional en el personal, si es de forma positiva mantiene relaciones positivas, mayor interés, colaboración, si la motivación es nula, tiende a crear estados de depresión, desinterés, apatía, descontento al personal. (p.19)

Estudios realizados por Cataño, Correa, y Berbesi, (2016) indicaron que, según la Organización Mundial de la Salud, el absentismo laboral se define como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente. Este fenómeno se ha convertido en un limitante para la calidad en la prestación de los servicios de salud en las instituciones públicas o privadas, dado que influye notablemente en el ambiente laboral, generando discomfort en los miembros del equipo que deben cubrir las horas laborales de quienes se

encuentran ausentes, e incide en el aumento de la carga laboral, la baja productividad, deficientes registros clínicos, inadecuada atención y prestación de los servicios de salud, convirtiéndose en una brecha en la seguridad del paciente, generando costos de no calidad que intervienen el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo que puede abordar múltiples factores que lo originan, generando como consecuencia brechas en la calidad de la atención al usuario y su familia, insatisfacción del cliente interno, detrimento patrimonial y, daño de la reputación institucional, entre otros. Si llegamos a desgastar completamente el capital humano, nos dará como resultado la rotación de personal, elevando gastos con respecto a la inversión que se hace por cada trabajador, sin haber conseguido la productividad anhelada por las organizaciones (Cataño, Correa, & Berbesi, 2016).

En estudio realizado por el autor Jamaica (2015) indicó que la capacitación permite la renovación y actualización de conocimientos en las áreas que se requieran ya que son de vital importancia no solo para el rendimiento de la organización, en materia de reducción de tiempos de producción, reducción de gastos, reducción de procesos, sino también para el aumento en las ganancias por concepto de aceptación del mercado, competitividad e innovación. Los planes de capacitación organizacional están enfocados a garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo a los planes estratégicos y operacionales de la empresa, y allí no cabe la posibilidad de efectuar cambios drásticos de personal. En tal caso, siempre se busca tener personal totalmente idóneo en las áreas de trabajo. Sin embargo, es necesario que dichos planes contengan cursos de contingencia que permitan que en casos especiales un colaborador se pueda desempeñar en otro cargo que sea afín a su conocimiento. No es buscar un trabajador multipropósito,

se trata de efectuar un proceso de reemplazos o rotación internas óptimas que minimicen las consecuencias por concepto de retiro, despido o causas médicas o fortuitas (Jamaica, 2015).

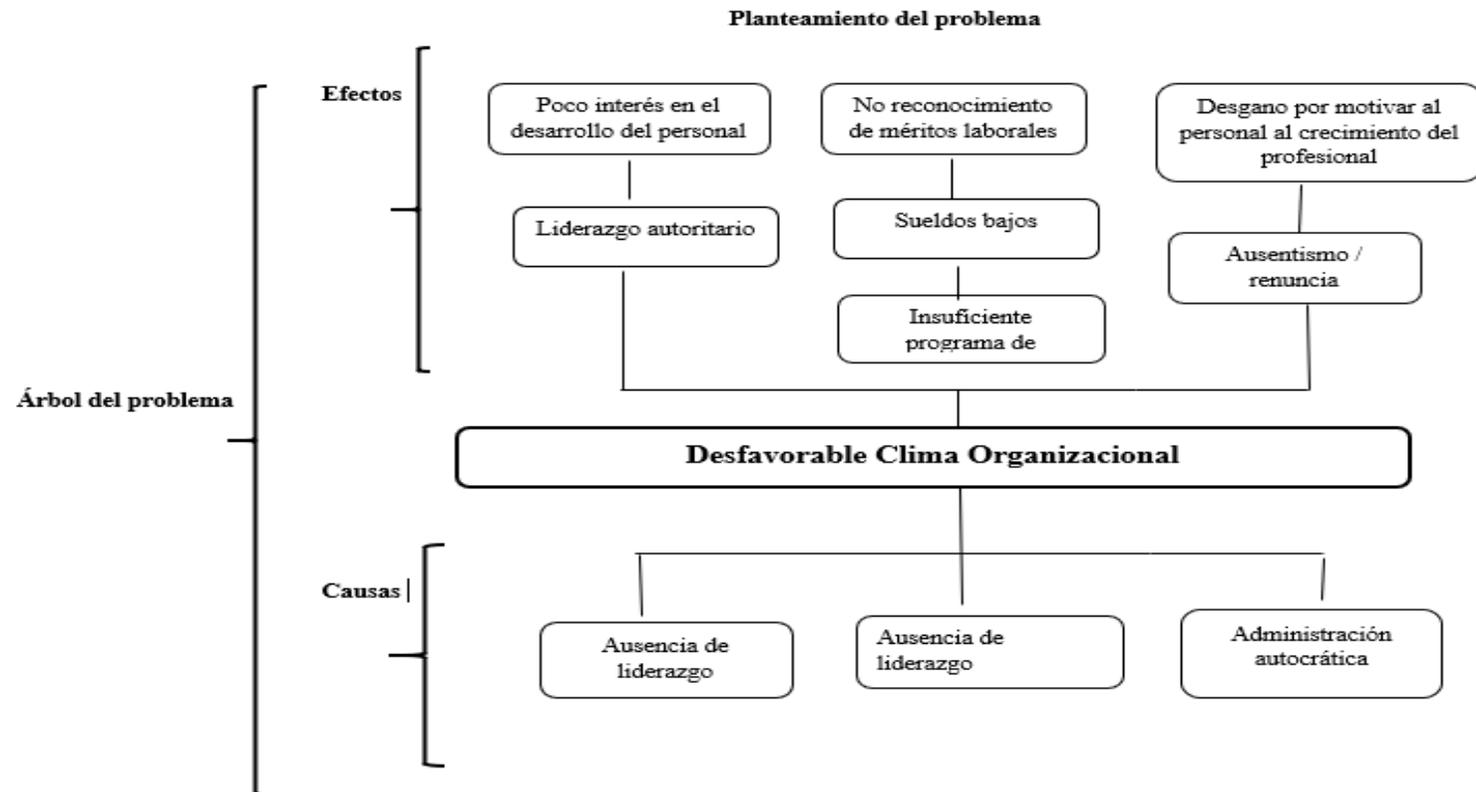


Figura 1. Árbol del problema

Formulación del problema de Investigación

¿Cuál es la relación significativa entre un clima organizacional inadecuado y el desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud?

Justificación

Todas las personas que laboran en una empresa ya sea pública o privada, tienen el derecho de contar con un buen clima organizacional, puesto que es en el lugar de trabajo donde se pasa la mayor parte de tiempo y es aconsejable por salud del personal humano y por beneficio de la empresa que este sea acogedor, confortable y agradable, por lo tanto, que una empresa cuente con estas características intangibles la hará diferente de las demás, convirtiéndola en una de las empresas más atractivas para laborar y como resultado tendrán empleados agradecidos, satisfechos y comprometidos (Barco, 2019).

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora externa de salud, cuyo fin poder investigar cómo se sienten los empleados y como esto afecta al servicio que se les brinda a los pacientes que asisten a esta casa de salud, cuyo fin es proponer un plan de mejora mediante los resultados de las encuestas al personal que labora en esta casa de salud, con los resultados permita cambiar el ambiente interno que se vive de esta institución, con el propósito de conseguir un cambio, mediante este proyecto de investigación se pueda lograr que el personal se sienta motivado y comprometido con la empresa. La importancia de este cambio traerá como consecuencia que la institución sea un ejemplo por seguir dentro del sector privado y que las demás instituciones deseen alcanzarla y por qué no decir

mejorarla, puesto que se vive en un mundo competitivo en donde las empresas o instituciones están pendientes de los cambios que generan sus opositores para de esta manera superarlos.

Por lo que, el Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida, tiene propósito de mantener acuerdos con el trabajo humano sobre el capital. Por lo que, el trabajo no se puede interpretar como un elemento de producción, más bien es un componente del Buen Vivir y sustento hacia el desarrollo de las habilidades de los individuos. Por lo tanto, el trabajo se debe asociarse al logro personal y a la satisfacción, ya que es una herramienta de integración social y vínculo entre de la clase social y económica. (Yáguar, 2019)

Senplades indica que, la perdurabilidad en empleo y resguardo social, exhorta la estabilidad laboral en un empleo honorable; lo que asegura ganancias estables al trabajador, por eso es significativo dar solución a las exigencias del núcleo familiar. De igual forma, la estabilidad de los empleados tiene que ser calificada como un activo para las organizaciones; ya que implica contar con empleados de buena destreza, involucrados personal productivo más aún con una óptima responsabilidad laboral; sin embargo, la perdurabilidad laboral favorece no solo al asalariado, así como a la organización y a su rendimiento. (Yáguar, 2019, p.6)

Por medio de proyecto de investigación se podrá conocer el clima organizacional sobre el desempeño de los trabajadores dentro de su jornada laboral, por la cual se podrá proponer alternativas para incrementar el nivel de desempeño. Aplicando el proyecto de investigación se puede llegar a conseguir mejoras en los servicios médicos/ odontológicos que brinda la clínica externa prestadora de salud en el cantón Durán. Se guarda relación con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud: Sistema de evaluación del desempeño, el estudio investigativo tiene como objetivo conocer la relación entre estas dos variables cuyo fin es elaborar planes de estrategias y así brindar servicios óptimos a los usuarios externos y que ellos perciban un servicio de calidad y satisfacción.

Hipótesis

El clima laboral influye en el desempeño laboral del personal en clínicas prestadoras externas de salud.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación actual de clima laboral y de desempeño en el personal que labora en una casa de salud situada en la ciudad de Durán?

¿Existe relación entre clima organizacional con el desempeño laboral del personal que labora en clínicas prestadoras externas de salud?

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el personal que labora en prestadoras externas de salud?

¿Cuál es la propuesta para mejorar el desempeño laboral a través de un buen clima laboral en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud al IESS en el cantón Durán, para la implementación de una propuesta que mejore el clima organizacional en la institución.

Objetivos específicos

1. Exponer la fundamentación teórica por medio de análisis en estudios científicos que permitan tener mayor conocimiento sobre el clima organizacional y desempeño laboral
2. Analizar la situación actual y sus características del clima organizacional y desempeño laboral en clínicas prestadoras externas de salud.
3. Establecer el marco metodológico para determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral mediante el análisis de datos cuantitativos obtenidos a través de encuesta en el personal que labora en la clínica.
4. Proponer un plan de mejora para mejorar el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral.

Capítulo I

Marco Teórico- Conceptual

El clima organizacional es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones de la cual se ha desarrollado desde mediados del siglo XX, y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Se citarán varios autores que a lo largo del tiempo han hecho investigaciones acerca del clima organizacional. Se citarán autores con más relevancia.

Definiciones de clima organizacional.

Tabla 1.

Definiciones del Clima Organizacional

Likert, (1961)	El clima organizacional se relaciona como una atmósfera de trabajo, que mantiene un clima de apoyo, genera un mejor nivel en el rendimiento de los sujetos.
Litwin y Stringer (1968)	El clima organizacional se relaciona como una atmósfera de trabajo, que mantiene un clima de apoyo, genera un mejor nivel en el rendimiento de los sujetos.
Brunet (1987)	El clima organizacional es la percepción que se da en un ambiente laboral por los valores, actitudes, opiniones personales por parte de los trabajadores.
Schneider (1975)	El clima es un atributo del individuo y, por lo tanto, es una percepción que se realiza del ambiente.
Silva, (1992)	El clima son representaciones cognitivas de un individuo que se da en eventos situacionales relativamente cercanos en términos psicológicos.

Goncalves (2000)	El clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.
Chiavenato (2005)	Cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por la organización y tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Tomado de Formulación de plan de mejoramiento del clima organizacional en los docentes de planta de la UMNG, estudio de caso por Patarroyo, 2016.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), incluye dentro de su programa de salud los modelos de clima organizacional en el vela por la salud de los trabajadores en diferentes escalas para la evaluación respecto al entorno laboral, basados en los preceptos de George Litwin y de Robert Stringer (precursores del clima organizacional), quienes en 1968 crearon un cuestionario para motivar el comportamiento positivo consiguiendo mayor eficiencia y productividad para la institución (Bermeo, 2018).

De acuerdo lo que indicó el investigador Prado concuerda a las investigaciones de Foreland y Glimer, consideraron que el clima organizacional es un conjunto de factores que detallan la razón de ser de la empresa, así como la diferencia de una organización con otra, este comportamiento es variable e influye en la manera de actuar de los trabajadores, corrobora al clima organizacional como un propósito al cual los colaboradores de una institución deberán acatar para poder efectuar con los objetivos de la misma, estos deberán agruparse de la manera más conveniente para potenciar la productividad en conjunto, por consiguiente, el desempeño, comportamiento y la forma de proceder de los colaboradores de la empresa va a estar firmemente relacionado con el ambiente organizacional, por tal motivo se puede inferir que dicho clima representa la esencia de la empresa, de ahí parte cómo los colaboradores se relacionan con la organización, de esto dependerá el desempeño, lo productivo que sean y la

satisfacción al momento de ejercer sus actividades (León, Noriega, & Murillo, 2018).

El clima organizacional constituye la personalidad de una empresa que influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos o servicios prestados, así como en la satisfacción laboral. Sin embargo, sus factores determinantes son difíciles de identificar porque es un constructo complejo que abarca múltiples dimensiones, tipologías y clasificaciones propuestas por diferentes autores desde el enfoque que consideran apropiado (Ellegren, 2015). Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una buena cultura organizacional acuerdo a las necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas a todo el personal que labora en una institución.

Ellegren (2015) indicó que el clima organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud busca el fin de:

Garantizar la cultura y el control total de la calidad en la prestación de servicios que deben contar con un grupo humano competente, motivado y con voluntad de participación, como aspecto esencial para una gestión que produzca los mejores resultados; con este propósito, el perfil de los funcionarios, su actitud de servicio, el tipo de formación, la capacidad técnica para desarrollar las actividades propias del cargo que desempeñan, deben estar acordes con las necesidades de la organización.

A su vez buscan garantizar la cultura y el control total de la calidad en la prestación de servicios deben contar con un grupo humano competente, motivado y con voluntad de participación, esto como aspecto esencial para una gestión que

produzca los mejores resultados; con este propósito, el perfil de los funcionarios, su actitud de servicio, el tipo de formación, la capacidad técnica para desarrollar las actividades propias del cargo que desempeñan, deben estar acordes con las necesidades de la organización. (p. 90)

Características del clima organizacional

Charry (2016) las características del “clima organizacional como conductas, aptitudes y expectativas de los trabajadores, comportamiento del personal sobre las actitudes y expectativas ayudan a conocer el estado de la empresa y factores que pueden influir en el desempeño del personal” (p.29).

Por otra parte, el investigador Turbán mencionó que el clima organizacional señala características del medio ambiente de trabajo y que incluye factores que responden a dos vertientes: la primera de carácter organizacional: infraestructura (espacios físicos, distribución de áreas, ambientación), de tipo comunicacional (sistemas de comunicación, relaciones de dependencia). La segunda vertiente que es de enfoque personal, en las que se deja en evidencia el comportamiento individual de los colaboradores o miembros de una organización o empresa, entre los que se puede mencionar: liderazgo, trabajo en equipo. Estos factores tienen consecuencia en un adecuado o inadecuado ambiente laboral, reflejada por el comportamiento organizacional (Jiménez & Mosquera, 2017).

Factores que influyen en el clima organizacional

En estudio realizado por (Palomino, 2017) en sus investigaciones realizadas por Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características del clima laboral.

a) variables causales o independientes están orientadas a la evolución y a la obtención de resultados. Entre las variables organización, administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes, b) variables intermedias refleja el estado interno y la salud de una organización. Las variables están: motivación, actitud, objetivos, eficacia, comunicación entre el personal y la toma de decisiones, c) variables finales es el resultado de las variables independientes y de las intermedias, reflejan los logros obtenidos en una organización. Reflejan los logros propuestos y entre las variables están: productividad, gastos de la empresa, ganancias y las pérdidas. (p. 19)

Tipos Clima Organizacional

Para Likert existen dos tipos de clima laboral los cuales, a su vez, se subdividen en 2 categorías cada uno.

Tabla 2.

Tipos de Clima Organizacional por Likert

Tipos	Sistema	Característica	Descripción
Clima de tipo autoritario	Sistema I:	Autoratismo explotador	~ No existe confianza en su personal. ~ decisiones y objetivos no siguen un orden jerárquico. ~ clima laboral pesado con castigo, amenazas y pocas veces recompensas. ~ Ambiente aleatorio.
	Sistema II	Autoritarismo paternalista	~ confianza en sus empleados. ~ las decisiones son tomadas en el alto mando ~ Recompensas y castigos son utilizados como motivación. ~ Ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo	Sistema III	Consultivo	~ Confianza en su personal. ~ decisiones vienen del alto mando jerárquico ~ La comunicación es descendente. ~ Recompensas y castigos son usados como motivación al personal.
	Sistema IV	Participación en grupo	Alta confianza en el personal. ~ Las decisiones incluyen a cada uno de los rangos jerárquicos ~ La comunicación es ascendente o descendente y de forma lateral. ~ Alta motivación en el personal ~ Muy buena relación de amistad y confianza entre superiores y el personal.

Nota. Tomado de “El clima organizacional en las empresas innovadoras del siglo XXI”, por Dávila, Escobar, & Mulett, 2012, p. 108-109

Dimensiones de Clima Organizacional

Tabla 3.

Dimensiones de Clima Organizacional

Dimensiones por Gavin, 1975 1.Estructura organizacional 2.Obstáculo 3.Recompensa Espiritu de trabajo 4.Confianza y consideración 5.Riesgos y desafíos	Dimensiones por Campbell et al., 1970 1. Autonomía individual 2.Estructura 3. Orientación de la recompensa 4. Consideración 5. Calidez 6. Apoyo	Dimensiones por Lawler et al., 1974 1.Competencia, eficacia 2. Responsabilidad 3. Nivel práctico concreto 4. Riesgo 5. Impulsividad
Dimensiones por Pritchard y Karasick, 1973 1.Autonomía 2.Conflicto contra cooperación 3.Relaciones sociales	Dimensiones por Newman, 1977 1.Estilo de supervisión 2. Característica de la tarea 3. Relación desempeño 4. recompensa	Dimensiones por Steers, 1977 1. Estructura organizacional 2.Refuerzo 3.Centralización del poder

4. Estructura organizacional 5. Recompensa 6. Relación entre rendimiento y remuneración 7. Niveles de ambición de la empresa 8. Estatus 9. Flexibilidad e innovación 10. Apoyo	5. Motivación laboral 6. Equipo y distribución de personas y materiales 7. Entrenamiento 8. Políticas sobre toma de decisiones 9. Espacio de trabajo 10. Presión para producir 11. Responsabilidad e importancia del trabajo	4. Posibilidad de cumplimiento 5. Formación y desarrollo 6. Seguridad contra riesgo 7. Reconocimiento y retroalimentación 8. Competencia 9. Flexibilidad organizacional
Dimensión por Litwin y Stringer, 1968 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Riesgo 5. Calidez 6. Apoyo 7. Normas 8. Conflicto 9. Identidad	Dimensión por Schneider y Bartlett, 1968 1. Apoyo proveniente de la dirección 2. Interés por los nuevos empleados 3. Conflicto 4. Independencia de los agentes 5. Satisfacción 6. Estructura organizacional	Dimensión por Meyer, 1968 1. Conformidad 2. Responsabilidad 3. Normas 4. Recompensa 5. Claridad organizacional 6. Espíritu de trabajo
Dimensión por Forehand y Gilmer, 1964 1. Tamaño de la organización 2. Estructura organizacional 3. Complejidad sistemática de la organización 4. Estilo de liderazgo 5. Orientación de fines	Dimensión por Friedlander y Margulies, 1969 1. Empeño 2. Obstáculos o trabas 3. Intimidación 4. Espíritu de trabajo 5. Actitud 6. Confianza 7. Consideración	

Tomado de: Bustamante-Ubilla, M. A., del Carmen Lapo-Maza, M., & Grandón-Avenida, M. L. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 15(30), 126-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/545/54546742009.pdf>

En esta tabla se sintetiza las dimensiones y variables dados por varios autores en sus diversos estudios acerca del clima organizacional, en cada una de ellas muestra variables que en su conjunto definen diversos conceptos de dichos autores sostiene en base a sus investigaciones del clima organizacional.

Por otro lado, Iglesias y Torres (2016) dieron a conocer las dimensiones del clima organizacional, de la cual se trabaja con 4 dimensiones o áreas críticas de la cuales son:

Liderazgo: Chiavenato lo define como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer.

Motivación: conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, será visto como el eje del desempeño organizacional de los trabajadores.

Reciprocidad: la satisfacción de las expectativas mutuas, tanto del individuo como de la organización.

Participación: se entiende como la involucración de las personas en las actividades de la organización.

Métodos de evaluación del clima laboral

La evaluación del clima laboral ayuda a evidenciar las necesidades de los trabajadores, así como sus opiniones, esto es importante ya que los trabajadores son los que se desenvuelven directamente en los conflictos, además el análisis del clima organizacional facilita la resolución de problemas ocasionados por el flujo inadecuado de la información. La medición del clima laboral da a conocer la opinión que los empleados tienen sobre las condiciones particulares de cada empresa (García & Escalante, 2007).

Instrumentos de Medición del Clima Laboral

En sus estudios Jojoa (2017) da a conocer que existen diversas herramientas para medir el clima organizacional en una empresa, pero todas pasan por el factor humano, clave en todas las organizaciones empresariales. Los tres instrumentos de medición del clima laboral que destacan son a) observación en el trabajo los profesionales debidamente formados pueden hacer una evaluación del desempeño viendo y observando como es el trabajo en equipo de los empleados día a día, b) La entrevista personal esta herramienta de medición recoge los datos antes que la observación directa, necesita de una preparación previa tanto de los entrevistadores como de las preguntas que se realizarán durante la entrevista, c) la encuesta de clima laboral es uno de los instrumentos de medición más efectivos, ya que recoge más datos, de más cantidad de gente y en menos tiempo. (Jojoa, 2017, p.10)

Desempeño Laboral

El clima organizacional está determinado por las percepciones compartidas de la interrelación del trabajador con los diferentes factores de la organización, como los niveles de comunicación, toma de decisiones, reconocimiento, autoridad, políticas de productividad, procesos de mejoramiento continuo, planes de compensación y manejo del recurso humano, entre otros. Estas percepciones se determinan por las diferentes experiencias vivenciales del trabajador dentro de su entorno laboral (Chiang, Heredia, & Santamaría, 2017).

Para algunos autores definen desempeño laboral conjunto de características, capacidades, habilidades, necesidades y comportamientos que se dan en el ambiente laboral, el capital humano es competitividad, toda decisión

dependerá del éxito o del fracaso de la empresa (Chávez, De las Salas, & Bozo, 2014, p.186).

Se cuenta tres tipos de conductas en el desempeño laboral, es el caso de Sum (2015) quien indica los tipos de conductas son las siguientes:

(a) Desempeño de las tareas, es el cumplimiento de responsabilidades y tareas que ayudan a mejorar un servicio; (b) el civismo, son actividades que ayudan al ambiente psicológico de la empresa, dando respaldo, ayuda y mejoras en las relaciones interpersonales entre el personal; (c) baja productividad, compromiso con el bienestar de las empresas. (p.27)

Definiciones de Desempeño Laboral

Tabla 4

Definiciones de desempeño laboral

Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993)	Sinónimo de conducta y, por tanto, como algo observable, añadiendo que estas conductas relevantes para la organización, bajo el control de los individuos, pueden medirse en términos de la capacidad de cada individuo.
Palací (2005)	Valor que aporta a una empresa y que este a su vez se cumple en un período de tiempo determinado.
Chiavenato (2010)	Es el comportamiento del trabajador con objetivos fijados, el desempeño del trabajador está influenciado por objetivos individuales, que conlleva a los objetivos organizacionales.
Bazán &Oliden(2012)	El resultado productivo de las formas mediante la cual los miembros de una organización trabajan eficazmente, esto con el objetivo de alcanzar metas programadas, durante un periodo determinado de trabajo.
Medina (2015)	El desempeño laboral se determina desde los modos de hacer con eficacia y eficiencia de los colaboradores en el cumplimiento de metas. Las organizaciones deben considerar que el bienestar laboral tiene un impacto considerable sobre el capital humano.
Castro (2017)	El desempeño laboral es muy valorado por el aporte que este otorga a la organización en las diferentes conductas que la persona pueda tener

	en un periodo determinado, que el trabajador aporta en diferentes momentos de acuerdo a su comportamiento en un periodo de tiempo.
Vélez (2017)	Menciona el desempeño laboral se encuentra asociado características personales, aptitudes, cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, además de una habilidad adquirida que requiere sustentarse en la experiencia.
Acosta (2018)	Es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal.

Nota: Adaptado de Desempeño laboral una revisión teórica, 2019 por Mamani y Cáceres

Factores que intervienen en el desempeño laboral

En el desempeño laboral existen factores como:

a) motivación, es un incentivo muy importante que para que el trabajador realice un buen desempeño, este deberá ser considerada por parte de la empresa, del trabajador y de la parte económica. La remuneración económica, el pago adecuado al desempeño que el trabajador realiza es una motivación muy importante obteniendo con ello el logro de sus objetivos personales y de la empresa donde labora.

b) Infraestructura se debe resaltar la importancia de un adecuado lugar de trabajo donde el colaborador pueda realizar sus labores eficientemente con un clima laboral agradable mostrando un respeto por parte de la empresa hacia el trabajador; es muy importante sentirse cómodo en el lugar donde uno trabaja ya que nos motiva mucho más para desempeñar nuestro trabajo correctamente.

c) Fijar metas es establecer metas u objetivos por parte de la organización produce una motivación para el trabajador poniéndole empeño y dedicación para poder cumplirlas aumentando su satisfacción laboral, pudiendo ser considerada también como desafíos, asimismo estas metas u objetivos deberán ser medibles.

d) Reconocimiento del Trabajo: es importante considerar que las empresas u organizaciones reconozcan la labor eficiente de sus colaboradores, incrementado su satisfacción laboral siendo una motivación que conlleve a buen desempeño y eficiencia del trabajador.

e) Involucrar al trabajador: es importante considerar que las organizaciones y empresa involucren a sus colaboradores en los planes de mejora, estudios que se deben realizar, planificación de las tareas a desarrollar, generando de esta confianza en el trabajador hacerlo sentir que es parte de la organización, tomar en cuenta sus opiniones y propuestas de mejora en el desempeño.

f) La capacitación y desarrollo profesional: es muy importante que las organizaciones o empresas motiven a sus trabajadores mediante capacitaciones continuas de acuerdo a la especialidad que presenten, que hagan línea de carrera dentro de la empresa, ascensos, nivelaciones; incentivando así el desarrollo profesional, con ello lograría mejorar su satisfacción laboral (Consuelo, 2018).

Dimensiones de Desempeño laboral

Tabla 5

Dimensiones de Desempeño Laboral

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) 1)Calidad de trabajo 2)Responsabilidad laboral 3)Trabajo en equipo 4) Compromiso Institucional	Bittel (2009) 1)Condiciones de trabajo 2)Interacción con los jefes. 3) Bienestar en el trabajo	Chiavenato (2001) 1)Participación del empleado. 2) Formación de desarrollo personal. 3) Adecuación/ ambiente de trabajo
Wherry (1967) 1)Cantidad. 2)Calidad 3)Pérdida de tiempo 4)Rotación. 5)Tiempo de entrenamiento de promoción. 6)Satisfacción	Murphy (1989) 1. Comportamiento en tiempo de inactividad 2. Desempeño de la tarea 3. comportamiento destructivo	Campbell (1993) 1)Competencia en las tareas laborales. 2) Competencia en las tareas no laborables. 3) Comunicación oral y escrita. 4) Demostración de esfuerzo. 5) Mantenimiento de la

		disciplina personal. 6) Supervisión. 7) Facilitación de pares y desempeño del equipo. 8) Administración y gerencia
Lawler 1974	Viswesvaran (2001)	
1) Competencia, eficacia	1)Productividad 2) Calidad de trabajo. 3)	
2)Responsabilidad	Conocimiento de trabajo.	
3)Nivel práctico concreto	4) Competencia comunicativa. 5) Esfuerzo.	
4)Riesgo	6) Liderazgo 7) competencia administrativa	
5)Impulsividad	8) Competencia interpersonal 9) Conformidad aceptando autoridad.	

Evaluación de desempeño

Llagas (2017) define desempeño laboral como técnica dirección en actividades administrativas que permite profundizar los problemas que se presente en las áreas de trabajo y detecta la baja productividad y desaprovechamiento del personal con un alto potencial requerido para el cargo. La evaluación de desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, permite localizar problemas de supervisión de personal, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido para la carga y la motivación. Toda empresa u organización necesita conocer la eficacia y eficiencia de sus empleados y equipos de trabajo, y para lograrlo las organizaciones requieren implantar programas de evaluaciones de rendimiento. (Llagas, 2017, p.46)

La evaluación del desempeño permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el personal en una organización. Este sistema permite sistematización, objetividad e integración de la conducta profesional y los

logros alcanzados, este sistema permite y evaluar en un periodo de tiempo sea anual o semestral (Cocha, 2015).

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes. La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones (Navarrete, 2018).

En los servicios de salud Quispe (2017) indica “la evaluación profesional permite mejorar el recurso humano, cuyo objetivo es la mejora del potencial humano que estimule a una mayor productividad y mejoría de la gestión de recursos humanos” (p.13).

Indicadores e Instrumentos de evaluación de desempeño

Los indicadores son construidos desde los criterios de desempeño descritos en el elemento de competencia de la norma a evaluar, son definidos como medidas objetivas de los sucesos del proceso que a su vez permiten evaluar si se está cumpliendo o no en qué medida, los criterios de evaluación que se han elaborado. Son variables empíricas que permiten al evaluador medir el elemento de competencia, y constituyen el máximo grado de operacionalización de la competencia profesional. Los indicadores son específicos y concretos, sirven para elaborar los reactivos de instrumentos de medición. A su vez los indicadores de evaluación describen las habilidades conocimientos, y actitudes, destrezas que se

desean evaluar. Hacen observable los criterios de elemento de competencia permitiendo valorar el desempeño profesional con objetividad al recoger las evidencias (Sarmiento, 2017).

Importancia de evaluación de desempeño

Diversas son las consideraciones que se dan por el autor Sarmiento (2017) es importante la medición de evaluación de desempeño laboral quien indica:

Los servidores pueden sentirse parte de la institución, ya que son tomados en cuenta para todas aquellas decisiones del personal, que se deben tomar en la identidad, ayudando al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La evaluación de desempeño es importante: a) motiva a una mayor productividad, b) mejora las condiciones humanas, c) mejora la comunicación entre los dirigentes de la entidad y subordinados, d) incentiva a un mayor desempeño de sus actividades laborables, e) perfecciona al talento humano. (p.34)

Cocha (2015), la valoración del desempeño es una herramienta de servicio de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para mejorar la planificación de programas y no debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo. (Cocha, 2015, p.55)

Objetivos de la Evaluación de desempeño Laboral.

Tabla 6

Objetivos de Evaluación de desempeño laboral

Objetivos	Descripción
Básico	Mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización.
Intermedios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Idoneidad del personal para el puesto. 2. Capacitación. 3. Promociones. 4. Incentivo salarial por su buen desempeño 5. Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados. 6. Desarrollo personal del trabajador. 7. Información básica para la investigación de recursos humanos. 8. Potencial de desarrollo de los empleados. 9. Motivación para una mayor productividad. 10. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización. 11. Retroalimentación o feedback de información al personal evaluado.
Adecuación / ambiente de trabajo:	<p>-Permite al personal mayor probabilidades de desempeñar el trabajo de manera correcta.</p> <p>-La incorporación del personal a un puesto de trabajo consiste en haber elegido adecuadamente según el perfil solicitado; que tenga habilidades, experiencia y conocimientos suficientes para ejecutar con garantía las funciones encomendadas, así como, esté interesado y motivado por las características del puesto.</p>
Objetivos Fundamentales	<p>- Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización.</p> <p>- Ofrecer oportunidades de crecimiento y participación efectiva a todos los miembros de la organización</p>

Tomado de: Herrera Vite, J.M. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>

Tabla 7

Beneficio de la evaluación de desempeño

Beneficiario	Beneficios
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el desempeño y el comportamiento del personal. - Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados. - Comunicación con su personal
Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las reglas del juego, detecta aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores. - Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño - Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo. -Identifica a su personal que necesiten perfeccionarse en determinadas áreas de actividad. -Ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas.

Tomado de: Herrera Vite, J.M. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>

Variables que afectan el desempeño laboral

Goldman (2014) el desempeño laboral depende de la relación entre el nivel de competencia técnica, actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados. El desempeño influye en: (a) carga de trabajo, que en ocasiones exista desigualdad ya sea *por* falta de personal o por sobrecarga de trabajo; (b) estándares mal diseñados, tendrá efectos adversos en el rendimiento en la motivación, ya que no alcanzarán a las metas deseadas; (c) seleccionar a personal no competente, impide que la persona pueda no cumplir las expectativas del

cargo; (d) no proporcionar retroalimentación oportuna no se medirá a los objetivos deseados a corto ni a mediano plazo.

Características del desempeño laboral

Tabla 8

Características del Desempeño Laboral

Adaptabilidad	Hace referencia a la manutención de la efectividad en entornos cambiantes y con diferentes responsabilidades por el individuo.
Comunicación	Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente, y de adecuar el lenguaje o la terminología a las necesidades del o los receptores del mensaje.
Iniciativa	Es la determinación de influir activamente sobre los acontecimientos para la consecución final de metas prefijadas.
Conocimientos	Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y o profesionales relacionadas a su área de trabajo. A la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
Trabajo en equipo	Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en grupos de trabajo para poder alcanzar las metas de la organización contribuyendo y generando un ambiente armónico.
Desarrollo de talentos	Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivo, relacionadas con su cargo.
Maximizar el desempeño	Capacidad de establecer metas de desempeño, desarrollo, proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de una manera objetiva.

Tomado de: Atiquipa Peña, L. O., & Jaimes León, F. J. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil, Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra 2015.

Marco Conceptual

Calidad de vida laboral:

La calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades que logran los miembros de la empresa mediante sus experiencias en ella. La calidad de vida en el trabajo afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar, o aceptar los cambios. La calidad de vida en el trabajo reconcilia dos posiciones antagónicas: de un lado, la reivindicación de los empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo; de otro, el interés de las empresas en cuanto a los efectos sobre la producción y la productividad. (Chiavenato, 1999)

Compromiso e identificación:

Es la manera incondicional en la que un individuo afronta los retos que se le presentan en determinadas situaciones, los cuales se evalúan mediante el grado de identificación y pertenencia que éste tenga para contribuir al logro del éxito de una organización. (2019)

Comunicación

La comunicación es uno de los facilitadores más importantes de las actividades administrativas. Sin ella no se pueden intercambiar ideas y experiencias. La comunicación capacita al gerente para obtener datos para la toma de decisiones para ayudarse a identificar problemas y saber que acciones son necesarias. La comunicación es un medio, no un fin, lo que hace posible el proceso administrativo, ayuda a que la planeación administrativa sea bien

ejecutada, que se ejecute eficazmente y sea seguida con diligencia, y que el control administrativo sea aplicado con efectividad. (Munch, 2012)

Comunicación interna:

La comunicación interna consiste en compartir con el personal el máximo de información posible sobre la vida interna de la organización y sobre la relación de la misma con el medio ambiente social. Implica reducir al mínimo la entidad de los llamados secretos de la institución. (Arnoletto, 2009)

Conocimiento de la labor:

Es la capacidad que tiene una persona en cuanto a colaboración se refiere dentro de su entorno profesional, así como en la organización del trabajo, siendo estas las mismas que inciden en sus destrezas y aptitudes en el ejercicio de su profesión, las cuales pueden servir para la resolución de conflictos. (p. 113)

Desarrollo de personal

El desarrollo de personal es uno de los componentes del clima organizacional y es todo intento por mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores a través de la promoción en la empresa y de la enseñanza de conocimientos, cambiando sus actitudes o aumento de habilidades, competencias, destrezas y rendimiento del personal. Es un proceso continuo con el propósito que los empleados se desempeñen mejor en sus puestos de trabajo. (Carrillo, Guevara, & Varela, 2016)

Evaluación de desempeño

Proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguien, por tanto, se emplea para determinar el mérito de una persona en la

realización de las responsabilidades, funciones y actividades propias del cargo o puesto que ocupa (Rivero, 2019).

Motivación

La motivación se considera un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, será visto como el eje del desempeño organizacional de los trabajadores, como el móvil de todo proceso subjetivo, y además será vista desde sus tres formas de expresión en el ámbito laboral, desde la motivación de logro, de afiliación y de poder. (Guillén, 2012).

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a seguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño de los demás trabajadores de la organización. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre trabajador y jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés o acoso laboral. (Abello & Lozano, 2013).

Trabajo en equipo

Reunión de individuos hacia la consecución de necesidades comunes en una organización. Se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad, liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento del personal. (Atiquipa & Jaimes, 2017, p.43).

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se detalla estudios e investigaciones de las dos variables las cuales son clima organizacional y desempeño laboral, realizados a nivel internacional y nacional con enfoque de áreas de conocimiento.

En Perú, Atiquipa y Jaimes (2017), realizaron estudio entre la relación entre estas dos variables en los trabajadores asistenciales y administrativos en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna perteneciente a la Red de Salud Lima. La población y muestra fue no aleatoria de tipo censal, conformada por 106 trabajadores. Los resultados se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional con coeficiente de correlación de Spearman= 0.721 y nivel de significancia=0.000, se rechazó la hipótesis y acepta la relación directa que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral. (p.12)

Bustamante, Lapo y Grandón (2015) realizaron un estudio para crear un cuestionario para medir el clima organizacional en hospitales de alta complejidad en la Región del Maule de Chile con una muestra de 561 empleados. El resultado motivación laboral fue rango muy alto. Se concluyó que la colaboración, ayuda, apoyo y trato agradable de los altos mandos generó un clima organizacional positivo en relación a la motivación y al comportamiento del personal. El compromiso por realizar un trabajo, transforma un pilar fundamental del clima organizacional en toda empresa. (Bustamante, Lapo, & Grandón, 2015, p.132)

Pupo y Sánchez (2017) en su proyecto de investigación fue clima organizacional en instituciones de la salud pública, la cual realizaron

procedimiento de diagnóstico, para lograr un entendimiento del comportamiento organizacional de todo el personal. Entre los métodos fueron teóricos, empíricos y estadísticos. La muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico estratificado proporcional. La muestra fue 96 trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante cuestionario de clima organizacional. Cuyo resultado fue un clima aceptable, se destacó las variables de liderazgo y compromiso de los trabajadores (Pupo & Sánchez, 2017).

En el estudio de Segredo (2013) realizó un análisis de contenido de la bibliografía de clima organizacional, en este estudio se trabajó con un total de 13 expertos, cuyos requisitos fueron tener 10 años o más de experiencia profesional en el campo de la salud pública en clima organizacional. El instrumento propuesto fue por la OPS y la OMS en diferentes investigaciones. Los resultados evidenciaron que, el adecuado o inadecuado clima organizacional en ámbito de salud influye en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos. Cuyo resultado la autora concluyó que cada organización es única y tiene características propias que la diferencia de otras instituciones.

Rivas María en el año (2017) ,evaluó la influencia del clima organizacional en el desempeño del docente de Enfermería, con una muestra 45 docentes de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y 58 estudiantes de enfermería del quinto año de estudios de la misma Universidad. Su resultado fue el 63% refiere un clima organizacional medio o poco saludable, seguido de nivel bajo en 22%55 y alto en 16%. Desempeño docente los estudiantes encuestados refirieron que los docentes presentan un nivel medio o regular 54,9%; un nivel bajo 21,6%; un nivel alto o buen desempeño docente y un nivel bajo 23,5%. En el análisis de la relación del clima organizacional con el

desempeño del docente de enfermería, tuvo variables de salida el desempeño docente y como variables de entrada el clima organizacional, el modelo de regresión lineal es significativo. ($p < 0,001$) (Rivas, 2017, p.37)

Es importante la planificación de las actividades académicas, propuestas de cambio y de mejora de esta manera se podrá adaptarse con éxito a los objetivos de la institución y exigencias del trabajo y necesidades de cada estudiante.

Pedraza y Bernal (2017) analizaron el clima organizacional en entidades públicas y privadas. Se aplicó cuestionario con una muestra de 183 integrantes. Cuyo análisis factorial se determinó ocho dimensiones del clima laboral. El Alpha de Cronbach superior a .70 muestra la confiabilidad adecuada del cuestionario. Los resultados tienen relevancia en la gestión del capital humano. En la investigación se dió como recomendación que los administradores tomen importancia en los estudios del clima organizacional en la empresa, puesto que el ambiente laboral se gese y fortalezca en sus entidades económicas.

Estudios realizados por Maciel, Ortiz, Cuevas, Monroy & Ávila (2018) acerca del estudio clima organizacional y satisfacción laboral en la alta dirección de enfermería se encontró que existe un buen clima laboral profesional de enfermería de la alta dirección, pero no están completamente satisfechos laboralmente, los resultados de esta dos variables fue de 92.9% alto y solo un 7.1% medio. La cual fue aplicado a 14 enfermeras integrantes de la alta dirección en una Jurisdicción sanitaria del Estado de México.

Los estudios encaminados a analizar e identificar la relación que guarda un buen clima laboral en una empresa con el buen desempeño y satisfacción del personal, cuyo fin es crear entornos y situaciones controlables que aseguren un

buen desempeño y disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado integral en el personal. (Reyna, 2019)

Ortíz y Ortíz (2019) en sus estudios trató sobre Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud, la cual utilizó estudio correlacional, demostrando una correlación significativa entre clima organizacional y productividad laboral. Concluye al clima organizacional como factor de máxima relevancia en una organización, al tener un buen clima laboral se obtiene resultados positivos con metas propuestas y mayor productividad. El resultado fue correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Cuyo análisis de correlación obtuvo una significación al 0.01; nivel de confianza del 99,99%, y en la correlación de las variables de estudio fue del 0,01%. Es importante tener un buen nivel en el desempeño laboral. (Ortíz & Ortíz, 2019, p.192)

Herrera y Herrera (2019) recopilaron datos acerca de la Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS, se efectuó la encuesta de clima laboral modelo Hay McBerr y para evaluación del desempeño se utilizaron los instrumentos desarrollados por el Ministerio del Trabajo establecidos en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041, de 07 de marzo de 2018, que acoge el enfoque de evaluación 360°; y finalmente una encuesta aplicada en la entrevista individual. Los hallazgos evidencian una correlación baja entre las variables de estudio, por lo que se puede señalar que el clima laboral no influye en el desempeño de los servidores públicos del área (Herrera & Herrera, 2019)

Situación actual del Sistema de Salud en el Ecuador

Se expondrá la situación actual acerca sobre los sistemas de salud en el Ecuador a prestadoras externas de salud del IESS.

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores, público y privado. El sector público comprende Ministerio de salud pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), municipio y las instituciones (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL). Mientras que el sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias, empresas de medicina prepagada; organizaciones no lucrativas y de servicio social (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2011, p.178).

Para Lucio et al.(2011) expusieron, los seguros privados y medicina prepagada llegan a cubrir el 3% de la población y pertenecen a estratos de ingresos medios y altos, existen cerca de 10 000 consultorios médicos particulares que se encuentran dotados de infraestructura y de tecnología.

La Seguridad Social en el Ecuador

El seguro social, es un sistema de protección que da cobertura a la población que mantiene una relación laboral, y está financiada por aportaciones de trabajadores, empleadores y el Estado. La Ley de Seguridad Social fue publicada en el Registro Oficial No. 465 de 30 de noviembre de 2001 consagra el régimen de seguros sociales a través de la creación del Seguro General Obligatorio y, dentro de él integran el Seguro Voluntario y el Seguro Social Campesino. El seguro general obligatorio es aquellos que mantienen una relación laboral ya sea dependientes o independientes (Porrás, 2016).

Prestadora Externas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

El propósito del Sistema de Salud, se orienta al acceso de los servicios de salud y al cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir, mejorando las condiciones de vida de la población ecuatoriana mediante la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) a través de las Unidades Médicas que brindan atención a los afiliados, a su vez el IESS debe satisfacer el control previo al reconocimiento económico de los servicios de salud dispensados por los prestadores, con la finalidad de lograr un pleno funcionamiento del proceso y oportunidad de pago acorde a la Normativa emitida por la Autoridad Sanitaria Nacional (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Debido a la alta demanda de atención médica por parte de los afiliados y beneficiarios del IESS se resolvió con la integración de prestadores externos a la Red del Seguro General de Salud Individual y Familiar. El IESS cuenta con más de 345 prestadores externos que forman parte de la Red de prestadores externos (Red de Prestadores externos, 2012, p.1).

De acuerdo con el IESS en el año (2012) hubo una alta demanda de atención médica por parte de los afiliados y beneficiarios del IESS que fue resuelta con la incorporación de prestadores externos a la Red del Seguro General

de Salud Individual y Familiar. Por hoy cuenta con acreditación y contratación de 345 prestadores externos, entre hospitales, clínicas y consultorios privados que forman parte de la Red de prestadores externos.

Al momento IESS mantiene convenios con clínicas y consultorios privados a lo que los afiliados pueden acudir únicamente en el momento en que su caso no pueda ser atendido en el hospital del Seguro Social.

La red externa de prestadores médicos del IESS opera desde 2003. Son 277 unidades ambulatorias, de hospitalización, de diagnóstico y profesionales que ponen sus consultorios privados al servicio de los afiliados; cuenta con acreditación necesaria para formar parte de la red plural del Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF) a nivel nacional (Castillo A. , 2011).

El Diario digital Aldía (2019) informó que, a la actualidad, el IESS cuenta con 707 unidades de primer nivel, de las cuales 659 son del Seguro Social Campesino, SSC. Estas unidades facilitan y coordinan el flujo de pacientes dentro del Sistema de Salud del IESS, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos. Además, son la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, y resuelven el 85% de problemas y necesidades de salud de baja complejidad.

A su vez el prestador externo debe de cumplir adecuadamente cada punto del contrato a la cual están sujetos por lo que Barrera y Calderón (2019) señalan:

a) Objeto del contrato: el prestador en sus prestaciones con el IESS es brindar servicios, procedimientos o paquetes del plan de salud, también da tratamiento integral al afiliado, incluye una sola tarifa del costo total de la atención, conforme al tarifario obtenido, *b) Obligaciones del prestador:* se tiene

prohibido negar la atención y a su vez realizar cobros extras en la atención dada, se debe dar un tratamiento integral al asegurado sin discriminación de ninguna índole, el pago mensual por las prestaciones debe de ir detallado en honorarios del profesional sanitario, laboratorio, imagenología, insumos, medicamentos, datos de afiliación, entre otros áreas . La documentación deberá ser adjuntado en sobre cerrado en conjunto con la encuesta de satisfacción del servicio para luego ser revisada si el paciente recibió la atención y finalmente se observa normas sanitarias vigentes. *c)Obligaciones del IESS:* el prestador coordinará para que los servicios sean de manera equitativa, oportuna, eficiente y con calidad. Habrá un buzón de quejas y sugerencias, de tal forma que se den respuestas en las 24 horas posteriores a la hora y fecha de recepción, se evalúa, audita, controla y se verifica el cumplimiento de las obligaciones del prestador (Barrera & Calderon, 2019, p.23).

Referencia Médica

Castillo (2011) concluye el primer nivel de atención es la puerta de ingreso al sistema de servicios de Salud del IEES, acudir a la atención de primer nivel es acercarse a prestadores ambulatorios de salud como: dispensarios Anexos, Unidades y Centros de Atención Ambulatoria IEES, Dispensarios del Seguro Social Campesino y Unidades de primer nivel del sector público y privado. Los hospitales de segundo y de tercer nivel del IEES o de prestadores externos, solo aceptan referencias enviadas desde las unidades médicas de primer nivel de atención.

En la revista de Redacción médica (2019) da a conocer los servicios que se brinda al afiliado entre ellos se encuentran medicina general y familiar, Ginecología, Obstetricia, Psicología, Pediatría, rehabilitación, Nutrición,

Odontología. La red complementaria de salud cuenta con el apoyo de unidades médicas y profesionales de la salud que brindan servicios promoción, prevención, rehabilitación y cuidados paliativos.

El diario El Comercio (2013), en la provincia de Pichincha y Guayas en el 2010, el Seguro Social firmó convenios con 509 centros médicos privados con su contribución en servicios ayudó a cubrir la alta demanda en los dos primeros niveles de atención. Estos centros médicos cubren un 17% en atención a afiliados; el 21% no es atendido, de la cual 363 se localizan en las dos provincias. El tiempo de atención por cada paciente es entre 15 a 20 minutos en atención primaria. En caso de procedimientos como es el caso de especialidades puede llegar a un máximo de 60 minutos. Un paciente que ya recibió su diagnóstico requiere de dos a tres citas médicas. En el caso de los pacientes crónicos el número de citas aumenta (ElComercio, 2013).

Marco Legal

De acuerdo al reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo nos indica en el 117 menciona: La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

(LeyOrganicadesalud, 2015, p. 21)

En el artículo 118 indica: los empleadores protegen la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, para prevenir, disminuir o

eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (LeyOrganicadesalud, 2015, p. 22).

En la ley orgánica de salud (2015) en el artículo 119 refiere: los empleadores tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes, los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, sin perjuicio de las acciones que adopten tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (p. 22)

Plan Nacional de Buen Vivir (2013), cumpliéndose de esta forma el Mandato Constitucional promulgado en la sección octava, que se refiere al Trabajo y Seguridad en el que mencion que en el Artículo 33 estipula el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (PlanNacionalBuenvivir, 2013, p.28)

Artículo 45: las Obligaciones del trabajador, se establece que el personal que labora en una institución, entidad u organismo debe ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con cuidado y esmero apropiados, en forma, tiempo y lugar, seguidos de una correcta observación de conducta durante el trabajo. (Códigodetrabajo, 2017, p.13)

En la Constitución del Ecuador, del Capítulo de la Salud, establece que en el artículo 360; el sistema de salud garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud, articulará los diferentes

niveles de atención, y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. (Constitución del Ecuador, 2008)

Servicios de prestadores privados deben sustentarse en contratos escritos.

En el artículo Art 114 de Ley de Seguridad Social dispone son prestadores de los servicios de salud a los asegurados, las unidades médicas del IESS, las entidades médico-asistenciales, públicas y privadas, y los profesionales de la salud en libre ejercicio, acreditados y contratados por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar. Por la cual dispone el artículo 2; el asegurado elegirá al prestador los servicios de salud entre aquellos que conforman la Red Plural del IESS, que responde a una adscripción por zonas geográficas de la población beneficiaria, que determinará el ingreso obligatorio a toda atención médica desde el primer nivel, así como un sistema de referencia y contra referencia para el acceso a los otros niveles de salud. (Ley de Seguridad Social, 2011, pág. 2)

Capítulo III

Metodología

El proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora externa en el cantón Durán, se determinó dos modelos de encuestas para las dos variables y con los resultados se analizará la relación entre las dos variables. Las variables de estudio son: clima organizacional (independiente) y desempeño laboral (dependiente). El proyecto investigativo es descriptivo ya que se analizarán características que influyan en las dos variables citadas, también es de tipo correlacional porque define las relaciones entre sí entre las dos variables

Metodología de la investigación

Otero (2018) determina el enfoque cuantitativo es todo aquello que permite examinar datos numéricos en el campo de la estadística. El enfoque cuantitativo muestra resultados que se obtienen en cada proceso investigativo. En la metodología cuantitativa para formular relaciones entre variables como hipótesis, que nacen del problema de investigación; y del análisis de datos está sujeto al grado de significancia de las relaciones entre sus variables (Cortez, 2018).

Se realizó dos modelos de encuesta a los colaboradores en clínica prestadora externa al IEES en el cantón Durán. Con esto se determinó la comprobación de la hipótesis de este trabajo.

Diseño de Investigación

El tipo de investigación de este proyecto es diseño no experimental, por la que no busca establecer, ni probar relaciones de causa-efecto entre las variables citadas.

Mousalli (2015) indica el diseño no experimental realiza sin modificar las variables, la temporalidad de los datos puede ser transversal o longitudinal. Los datos transversales se realizan en un determinado tiempo con obtención de datos en relación a las variables analizadas. El proyecto investigativo es corte transversal ya que se da en un determinado tiempo. Es de investigación longitudinal, describe los cambios que ocurren y se analiza en períodos en tiempos distintos. (Mousalli, 2015)

El investigador Abreu (2013) determina la investigación exploratoria consiste en conocer aspectos relacionados a un tema, fenómeno, situación o evento novedoso o poco conocido (Mousalli, 2015, p.11).

La investigación descriptiva recopila datos de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables. El proyecto investigativo es descriptivo debido a que se analiza características que influyan en las dos variables citadas.

Población y muestra

Gallo (2019) refirió a la población como conjunto de casos con series de especificaciones, el total de individuos que se estudia son quienes presentan una característica en común, lo cual es objeto de estudio a los datos de la investigación de un proyecto de investigación. (Gallo, 2019)

La muestra está conformada por 72 empleados que conforman dicha unidad de salud situada en el cantón Durán, al ser una población pequeña se tomará el total de la población, cuyas áreas encuestadas son: gerencia, área de triaje, admisión, Medicina general, jefe operativo, jefes de clínica, área de laboratorio clínico, personal de auxiliar de limpieza y odontología. En esta investigación la población estuvo conformada por todos los trabajadores varones y mujeres que ejercen sus funciones por la modalidad rol y por factura de la cual 10 trabajadores son por factura y 62 trabajadores por rol de pagos que laboran en esta casa de salud.

Instrumento de Investigación

Se aplicó dos modelos de encuesta. En este tipo de instrumento permitió obtener datos empíricos que no están disponibles. La encuesta es una técnica con preguntas y por categorías de respuesta que permite obtener datos cuantitativos (Cárdenas, 2018). En el presente proyecto se utilizaron dos modelos de encuestas para cada variable analizada. Por lo que (Cobeña, 2019) define a la encuesta como proceso de investigación donde cuyo fin es la búsqueda de recolección de datos, debido a que el investigador no interfiere de forma directa en la respuesta del encuestado, lo cual brinda un gran grado de confiabilidad a los resultados.

Variables

La variable independiente la cual es clima organizacional (ver apéndice A), se aplicó un cuestionario con escala de 24 preguntas y conformada por cuatro dimensiones. La validación fue preguntas objetivas y aplicada a 72 empleados que laboran en esta casa de salud. Se aplicó al personal de salud, el cuestionario de análisis del Clima Organizacional con 44 Reactivos validados, (Bustamante,

Lapo, & Grandón, 2016). Cada una de las dimensiones de la escala que evalúa el clima organizacional está conformada por estilo de Likert. Las dimensiones seleccionadas fueron relaciones, desarrollo personal, infraestructura y valores.

Variable dependiente se aplicó al personal el cuestionario de desempeño laboral (Calleja, N, 1988) con un total de 16 preguntas. El cuestionario para evaluar el desempeño laboral (ver apéndice B) se compone de seis dimensiones, las cuales están divididas de la siguiente manera: (a) dimensión cantidad del trabajo; (b) calidad de trabajo, c) habilidad para trabajar, d) conocimiento de trabajo, e) iniciativa de trabajo, f) esfuerzo. Cada una de estas dimensiones evalúa el desempeño y está conformada por escala de Likert. No todas las dimensiones fueron seleccionadas, se escogieron las de mayor relevancia.

Técnicas de análisis de datos

Para el análisis estadístico del proyecto de investigación se usó la estadística descriptiva para cada una de las variables. Cuyo objetivo es el estudio la relación entre las variables por medio de la correlación de Spearman, la cual permite ver la comprobación de la hipótesis planteada al inicio del proyecto investigativo.

La correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Esta correlación se usa para variables cuantitativas con datos ordinales. La interpretación de Rho Spearman es similar a la de Pearson. Valores aproximados dan a conocer que 1 indica una relación fuerte y positiva. Valores aproximados a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay una correlación lineal (García, Rivas, Pérez, & Lino, 2019).

Tabla 9

Rho Spearman

0	Sin correlación
± 0.20	Correlación débil
± 0.50	Correlación moderada
± 0.80	Correlación buena
	Correlación perfecta

Tomado de: Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360

El promedio de las dimensiones de las dos variables citadas fue representado por gráficos estadísticos forma de pastel con porcentajes en los resultados obtenidos por medio de las encuestas. Se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 para realizar la tabulación de los datos de las encuestas, mientras que las correlaciones de las variables se lo realizaron mediante el programa SPSS 23.

Operacionalización de las variables

En la investigación propuesta se utilizó como herramienta lo siguiente:

Para la variable independiente: clima organizacional, se empleará una encuesta tipo escala de LIKERT, al igual que la variable dependiente de desempeño laboral.

Tabla 10.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Tipo de dato	Fuente
Clima Organizacional	(Segredo, Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud, 2017) El estudio del clima permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, también posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y	Relaciones	Ordinal	Encuesta
		Desarrollo personal	Ordinal	Encuesta
		Infraestructura	Ordinal	Encuesta
		Valores	Ordinal	Encuesta

	determinar en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo			
Desempeño Laboral	El desempeño laboral en otras perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (Mamani & Marisol, 2019).	Cantidad trabajo	Ordinal	Encuesta
		Calidad de trabajo	Ordinal	Encuesta
		Habilidad para trabajar con otros	Ordinal	Encuesta
		Conocimiento de trabajo	Ordinal	Encuesta
		Iniciativa de trabajo	Ordinal	Encuesta
		Esfuerzo	Ordinal	Encuesta

Resultados de la investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolla en base a identificar los factores basados en el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de las personas que laboran en una clínica prestadora externa al IESS durante el período del 2020.

Categorías Demográficas %

Tabla 11.

Categorías Demográficas.

Género	Masculino	68%
	Femenino	32%
Edad	18-25 años	7%
	26-35 años	67%
	36-46 años	22%
	47 años en adelante	4%

	Soltero	42%
Estado Civil	Casado	40%
	Viudo	0%
	Divorciado	4%
	Unión libre	14%

Encuesta clima organizacional

Dimensión: Relaciones

5. ¿Qué tan comprometido se encuentra en esta Unidad médica de salud?

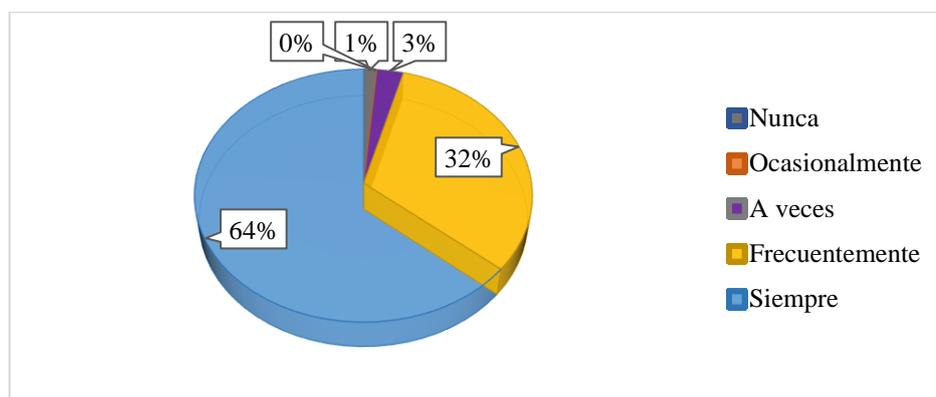


Figura 2. Compromiso en la unidad médica

Según los resultados realizados en el personal que labora en una clínica externa de salud al IESS en la ciudad de Durán el 64% indica que el personal está comprometido en esta unidad médica de salud, mientras un 32% se encuentra frecuentemente comprometido, un 3% a veces el personal se encuentra comprometido y finalmente 1% indica ocasionalmente y nunca el personal se encuentra comprometido en su lugar de trabajo.

6 ¿Considera Ud. una estrecha relación de trabajo en la Unidad médica??

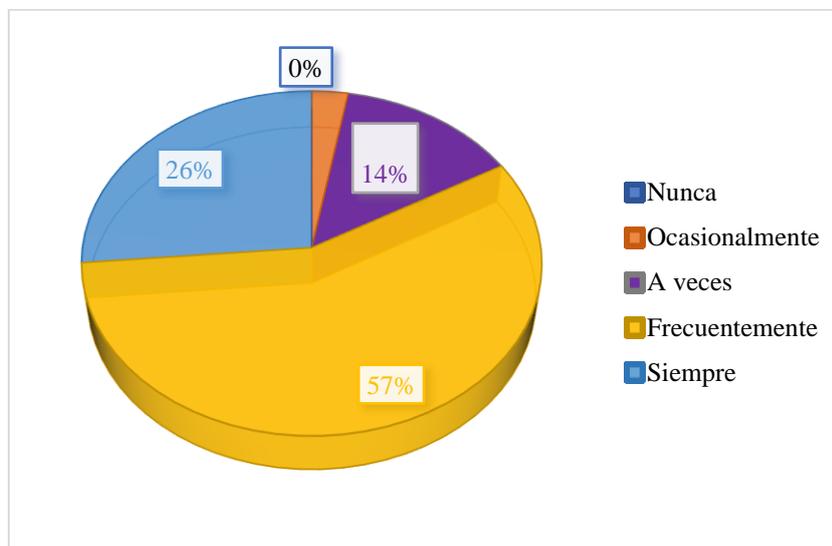


Figura 3. Relación de trabajo en la Unidad médica.

Con respecto a los resultados que se hallaron en las encuestas, el 57% frecuentemente existe una estrecha relación de trabajo en la unidad médica, 26% afirmó que siempre hay una estrecha relación de trabajo, el 14% refleja que a veces existe una estrecha relación de trabajo, un 3% ocasionalmente y finalmente 1% da a conocer que nunca existe una estrecha relación de trabajo.

7 ¿Existe apoyo de los directivos en la Unidad médica?

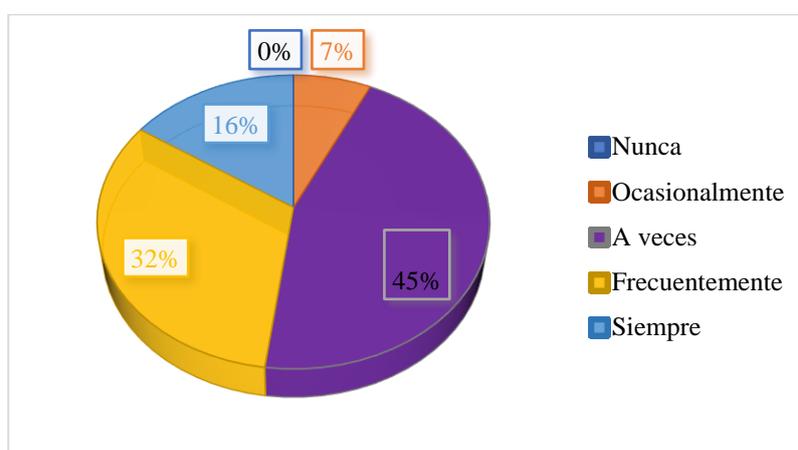


Figura 4. Apoyo de los directivos en la Unidad médica.

El 45% del personal considera que a veces existe apoyo de los directivos de la unidad debido a que muchos en los casos los permisos no son dados, el 32 % indica que frecuentemente existe apoyo, un 16% da a conocer siempre existe apoyo por parte de los directivos, un 7% ocasionalmente se recibe apoyo al personal.

8 ¿Existe trabajo en equipo en la Unidad Médica?

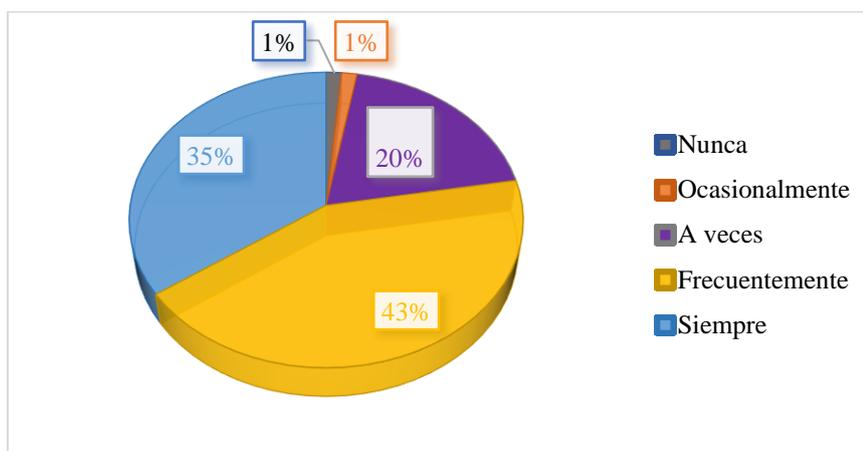


Figura 5. Trabajo en equipo.

El 43% indica que frecuentemente existe trabajo en equipo en la unidad médica mientras que el 35% indica que siempre trabajan en equipo con los colegas y el 20% indica a veces se trabajan en equipo. Sin embargo, el 1% ocasionalmente trabaja en equipo y el 1% indica que nunca trabaja en equipo en unidad médica.

9 ¿Existe apoyo del jefe de clínica en la Unidad médica?

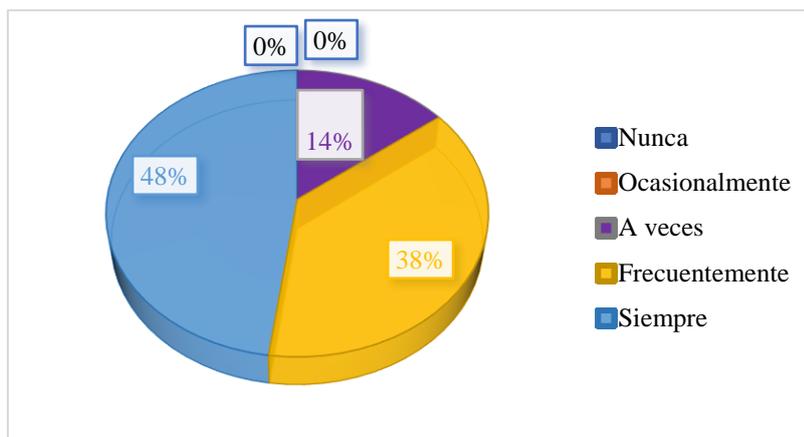


Figura 6. Apoyo de jefe de clínica.

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal de esta unidad médica de salud, el 48% siempre recibe apoyo del jefe de clínica, mientras el 38% frecuentemente recibe apoyo y el 14% recibe este apoyo en algunas ocasiones. Sin embargo, el 1% nunca recibe apoyo del jefe de clínica de la unidad médica.

Dimensión: Desarrollo del personal

9 ¿En esta unidad médica Ud. Considera que se realiza capacitaciones al personal?

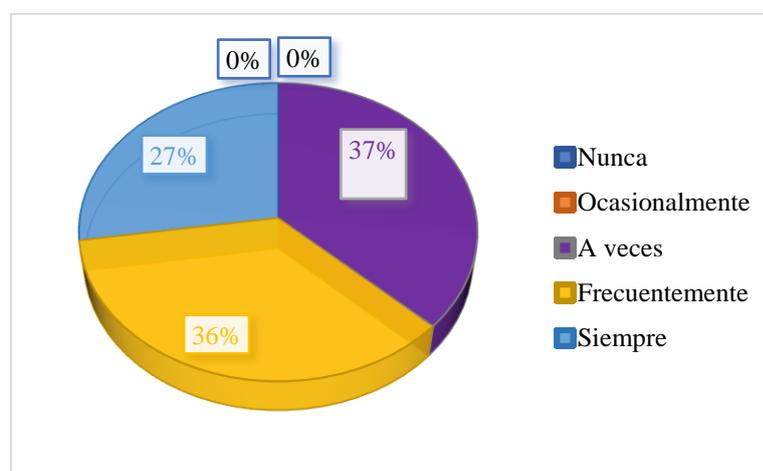


Figura 7. Capacitación al personal.

El 37% del personal encuestado respondió que, a veces si reciben capacitaciones con respecto al llenado de formularios, charlas de lavados de manos, mientras que un 36% contestó que frecuentemente los capacita en temas relacionados en servicio al cliente sin embargo les gustaría temas de actualización como primeros auxilios, congresos, cursos de actualización de enfermería y un 27% indico que siempre se capacita al personal

10 ¿Existe libertad de expresión en esta unidad médica de salud?

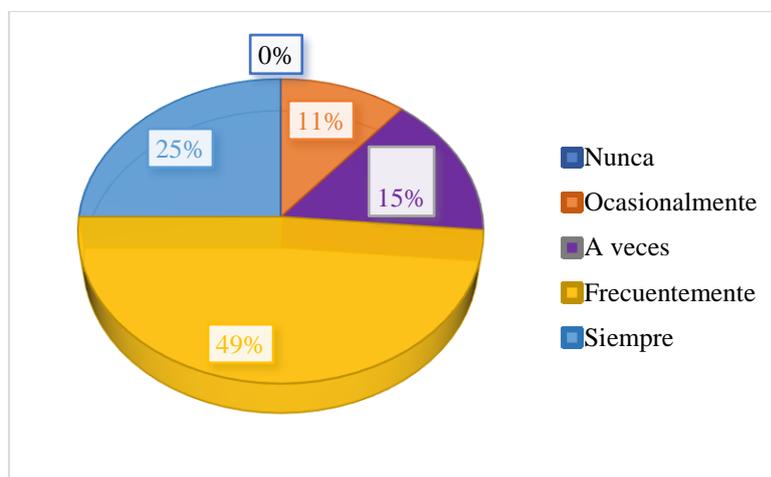


Figura 8. Libertad de expresión en la unidad médica.

Respecto a la libertad de expresión en la Unidad médica de salud el 49% respondió que frecuentemente hay libertad de expresión mientras que el 25% respondió siempre, 15% a veces y 11% ocasionalmente existe libertad de expresión.

11 ¿En esta Unidad médica de salud Ud. Considera que existe autonomía para la toma de decisiones?

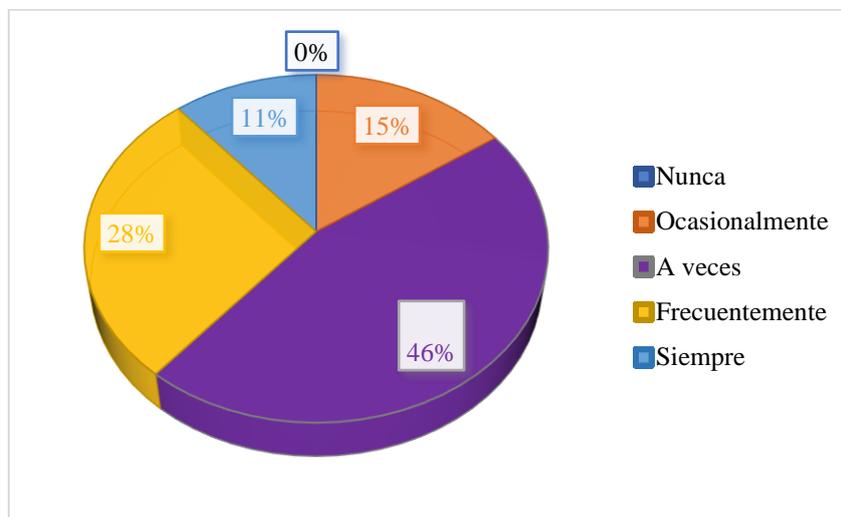


Figura 9. Autonomía en la toma de decisiones.

Por su parte, el 46% mencionó que a veces existe autonomía para la toma de decisiones mientras que el 28% indica frecuentemente. Un 15% respondió ocasionalmente existe autonomía en toma de decisiones y un 11% nunca.

12 ¿Ud. Considera que existe presión en el Trabajo dentro de esta Unidad médica de salud?

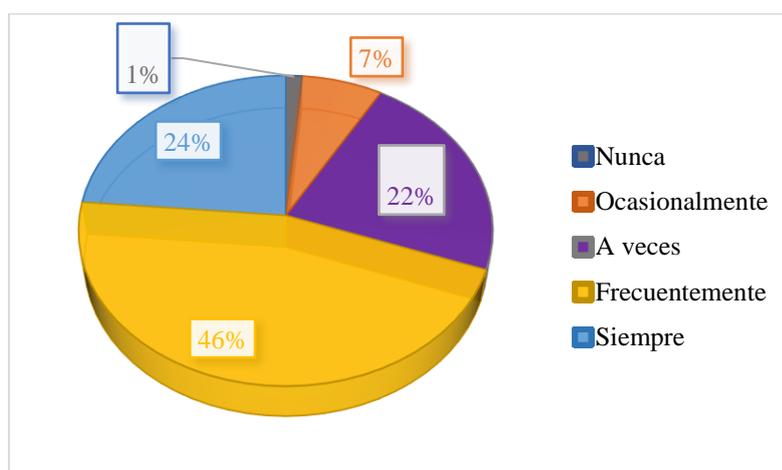


Figura 10. Presión en el trabajo.

Con la pregunta de la presión en el trabajo se mencionó que: un 46% frecuentemente existe presión en el trabajo y esto es debido a los jefes inmediatos exigen el nivel de producción tanto para el área médica u odontológica ya que si no se cumple el promedio no se paga el valor de las acciones clínicas y muchos de los casos existen memos o llamados de atención con descuento a rol esto hace que el ambiente laboral se torne pesado y exista mucha presión , se indica también 24% es siempre como anteriormente fue explicado existe presión laboral, 22% a veces y un 7% ocasionalmente.

13 ¿El trabajo en la Unidad Médica es orientado hacia la tarea?

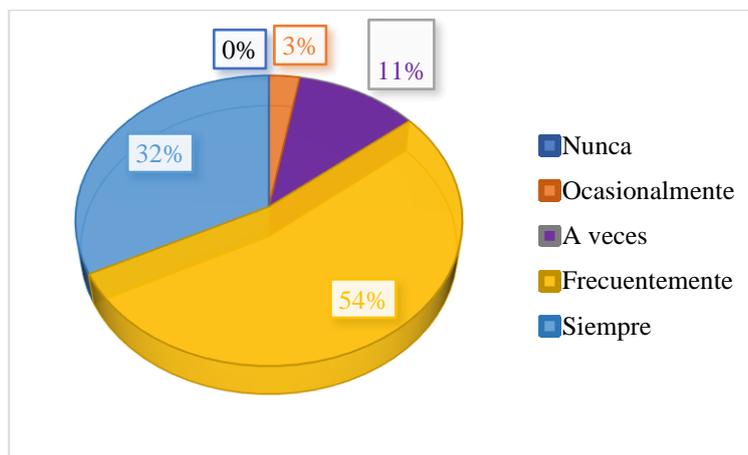


Figura 11. El trabajo orientado hacia la tarea.

El trabajo en la unidad médica da a conocer los resultados en la encuesta es que 54% frecuentemente está orientado hacia la tarea y solo un 3% no lo está.

Dimensión: Infraestructura

14 ¿Considera Ud. un adecuado ambiente físico de trabajo en esta Unidad médica de salud?

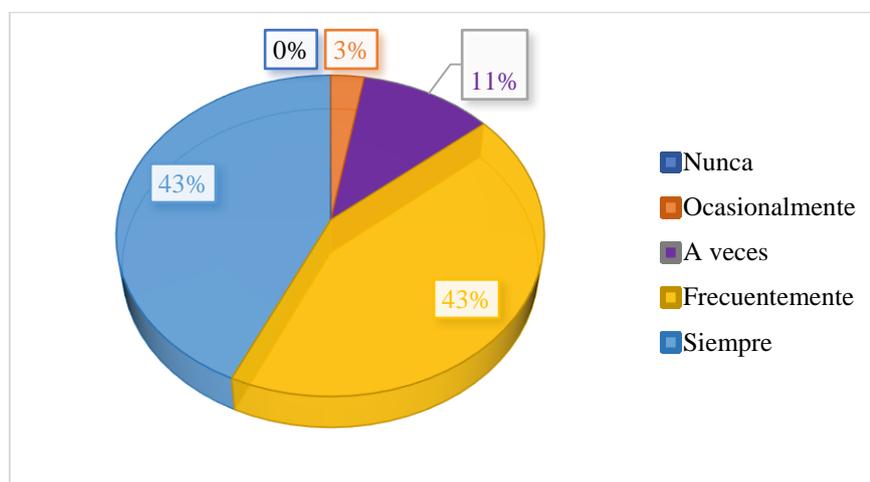


Figura 12. Adecuado ambiente físico de trabajo.

El 43% considera que siempre-frecuentemente existe un adecuado ambiente físico, 11% indica que a veces. Solo el 3% ocasionalmente está conforme con el ambiente físico en la unidad médica.

15 ¿Existe disponibilidad de espacios físicos en la unidad médica de salud para mejorar las condiciones de trabajo?

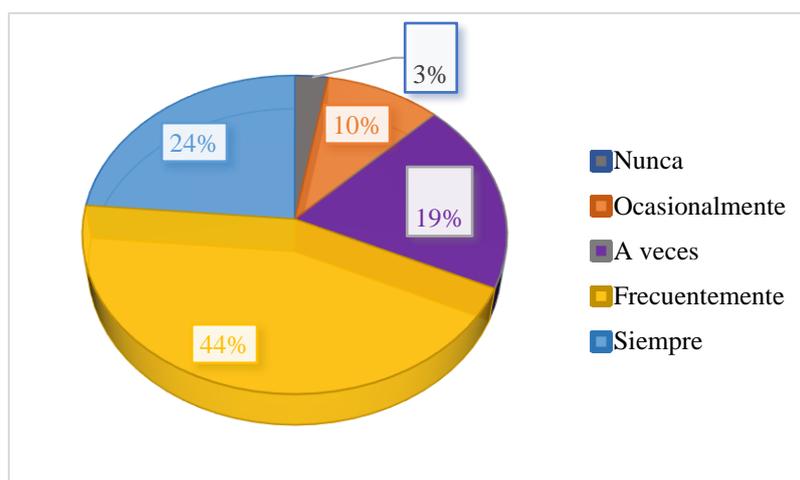


Figura 13. Disponibilidad de espacios físicos.

El 44% de los encuestados están frecuentemente de acuerdo con la disponibilidad de espacios en la unidad médica, mientras que el 24% esta frecuentemente de acuerdo y un 3% nunca está de acuerdo.

15 ¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en su lugar de trabajo?

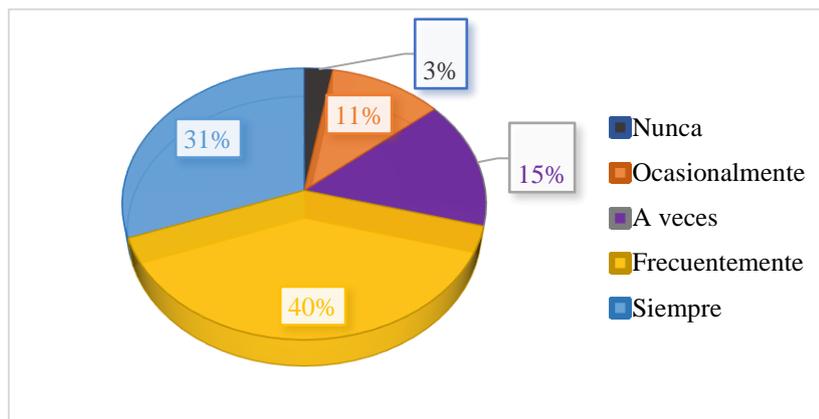


Figura 14. Infraestructura en el trabajo.

El 40% de los encuestados mencionó que si existe control de mantenimiento en la infraestructura física en la unidad médica; 31% indica que siempre está de acuerdo y un 3% nunca.

16 ¿En la unidad médica de salud donde Ud. labora existe disponibilidad de áreas verdes?

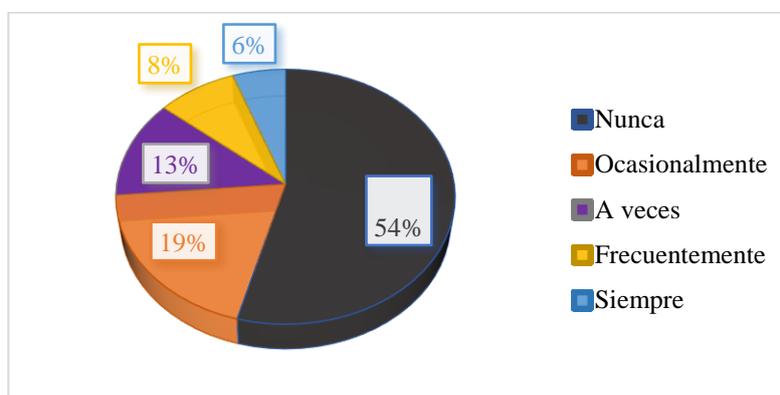


Figura 15. Disponibilidad de áreas verdes.

El 54% de los resultados de la encuesta da a conocer que no se cuenta con áreas verdes, solo el 19% mencionaron que ocasionalmente la institución tiene disponibilidad de áreas verdes y un 6% nunca.

17. ¿En la unidad médica de salud, Ud. Considera que existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?

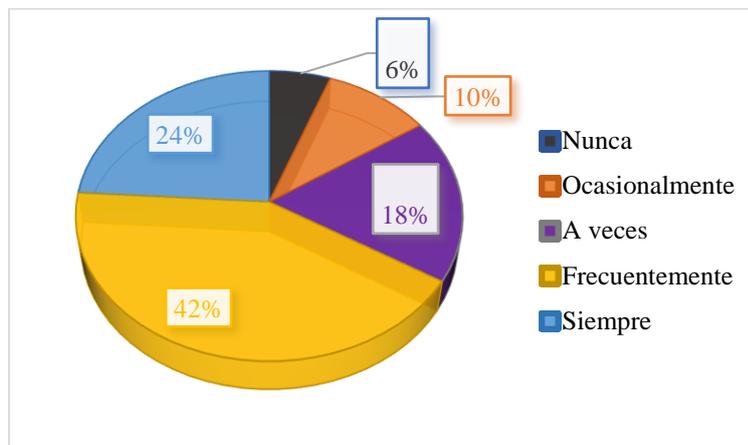


Figura 16. Sistemas de comunicación y tecnologías adecuadas.

El 42% están frecuentemente de acuerdo con los sistemas de comunicación y tecnologías para el trabajo. Además, el 24% está de acuerdo y el 18% mencionó que a veces la institución de salud tiene disponibilidad de los sistemas de comunicación y tecnologías.

Dimensión: Valores

18 ¿Usted piensa que existe identidad institucional entre el personal que labora en esta unidad médica de salud?

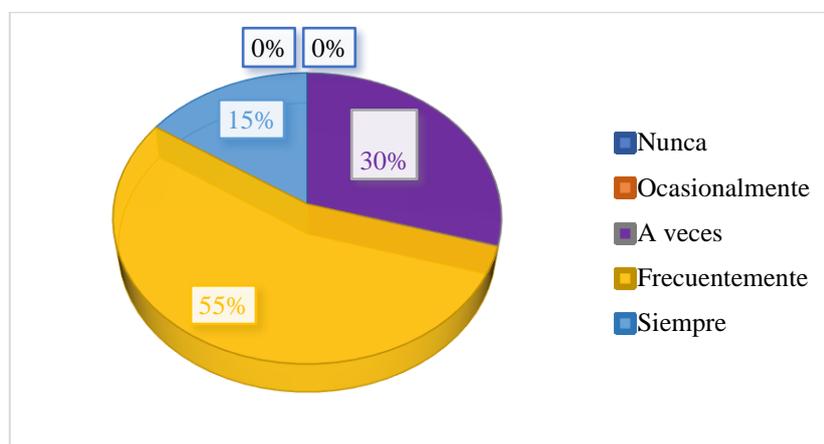


Figura 17. Identidad institucional.

El 55% de los encuestados piensan que existe identidad institucional entre los empleados de la unidad médica de salud del cantón Durán, un 30% indica a veces.

19 ¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados en el lugar donde labora?

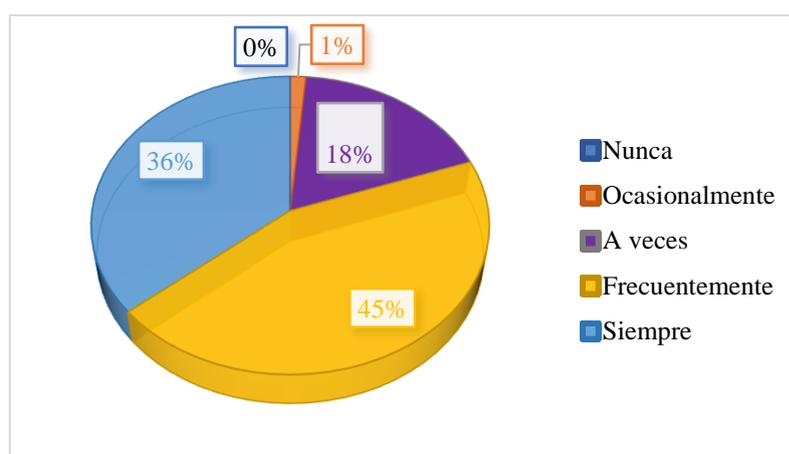


Figura 18. Responsabilidad entre los compañeros.

En los resultados obtenidos de la encuesta se da a conocer que el 45% frecuentemente existe responsabilidad en su área de trabajo, un 36% indica siempre y un 18% el personal da a conocer a veces hay responsabilidad en el ambiente laboral.

20 ¿Usted piensa que existe respeto entre compañeros que labora en esta casa de salud?

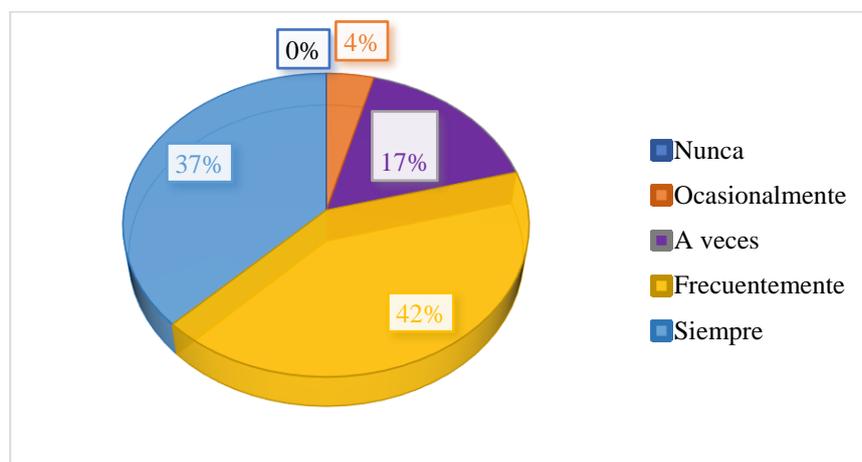


Figura 19. Respeto entre compañeros.

Por su parte, el 42% siempre piensa que existe respeto entre los trabajadores mientras que el 37% frecuentemente piensa lo antes mencionado, un 17% a veces y finalmente un 4% ocasionalmente existe respeto entre compañeros de trabajo.

21 ¿Usted piensa que se valora la honestidad entre el personal que labora en esta casa de salud?

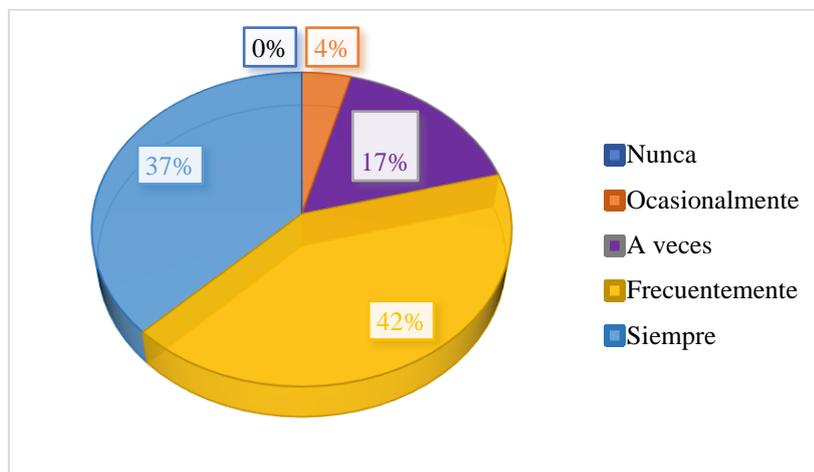


Figura 20. Honestidad entre el personal.

Referente a la honestidad el 42% frecuentemente piensa que se valora la honestidad entre los empleados en la unidad médica de salud, mientras que el 37% siempre lo toma en cuenta, 17% indica que a veces se valora la honestidad entre compañeros en el área laboral. Solo un 4% no está de acuerdo con esta pregunta.

22 ¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados en esta casa de salud?

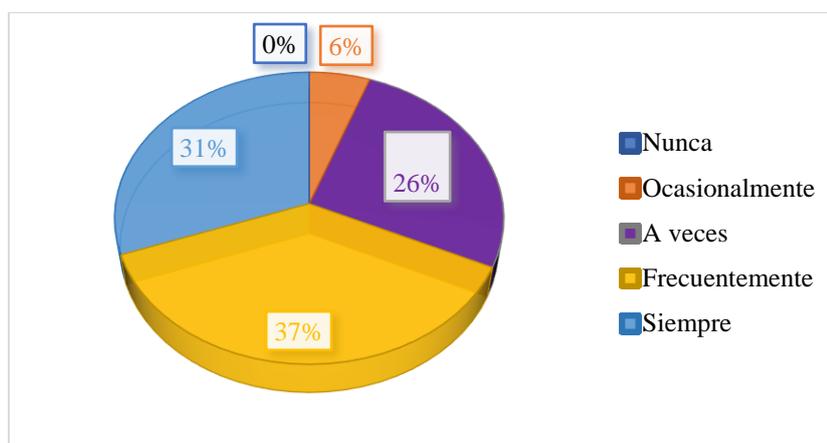


Figura 21. Fomenta la humildad entre compañeros.

Por su parte el 37% frecuentemente piensan que la humildad entre los empleados en esta unidad médica es fomentada, 31% del personal da a conocer que siempre se fomenta la humildad un 26% indica que a veces y finalmente un 6% nunca.

23 ¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?

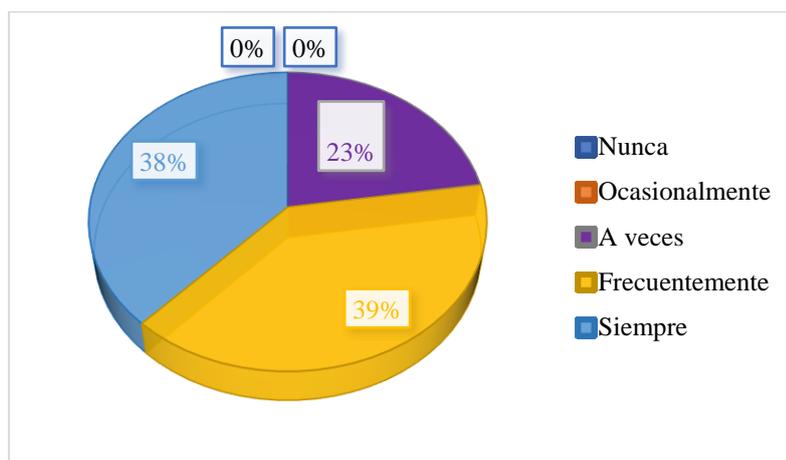


Figura 22. Puntualidad a la hora de llegar.

Por su parte, el 39% respondió que los trabajadores frecuentemente son puntuales al llegar al trabajo, solo el 23% piensa que a veces.

24. ¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados en su lugar de trabajo?

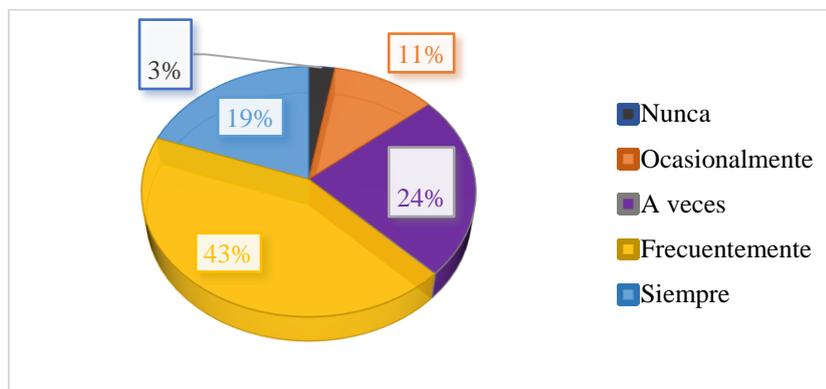


Figura 13. Se fomenta la sinceridad entre compañeros.

Además, la fomentación de la sinceridad entre los empleados de esta unidad médica respondió que el 43% frecuentemente, el 24% a veces, un 19% siempre y solo el 11% indica ocasionalmente.

25. ¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados en esta unidad médica de salud?

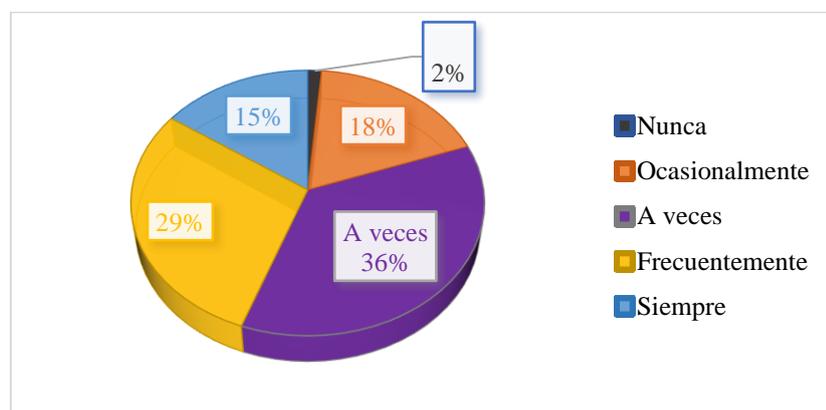


Figura 24. Se fomenta entre los empleados la amistad.

El 36% de los encuestados mencionaron que a veces se fomenta la amistad entre los empleados en esta unidad médica de salud en el cantón Durán. Además, el 29% contestó que frecuentemente se fomenta la amistad entre sus colegas, 18% ocasionalmente y un 15% siempre.

25. ¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre el personal que labora en esta unidad médica de salud?

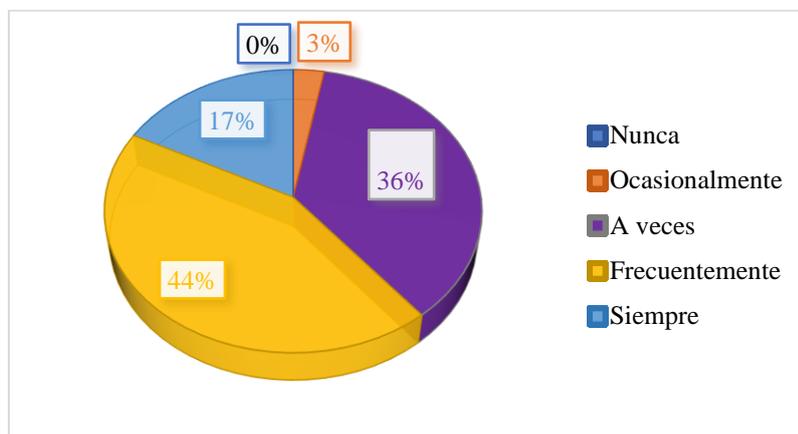


Figura 24. Pertinencia entre el personal.

Finalmente, el 44% de los empleados en esta unidad médica de salud se sienten parte de la institución, mientras un 36% a veces sienten sentido de pertenencia y un 17% siempre. A continuación, se presenta el análisis descriptivo del cuestionario de desempeño laboral en el personal.

Escala de Desempeño Laboral

Dimensión cantidad de trabajo

1. ¿Cuándo llega a su puesto de labores, comienza a trabajar inmediatamente?

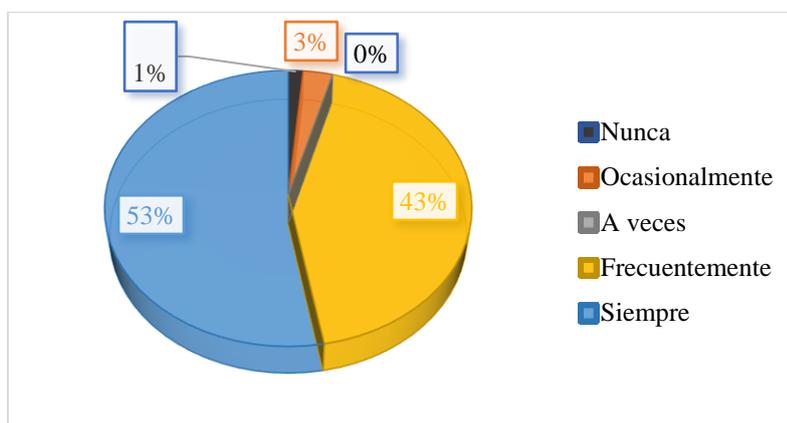


Figura 25. Comienza a trabajar inmediatamente.

Los resultados de la encuesta se dan a conocer que el 53% los colaboradores trabajan de forma inmediata una vez que llega a la unidad médica de salud, mientras que el 43% frecuentemente y un 1% ocasionalmente.

2. ¿En su lugar de trabajo Ud. ¿Trabaja ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas?

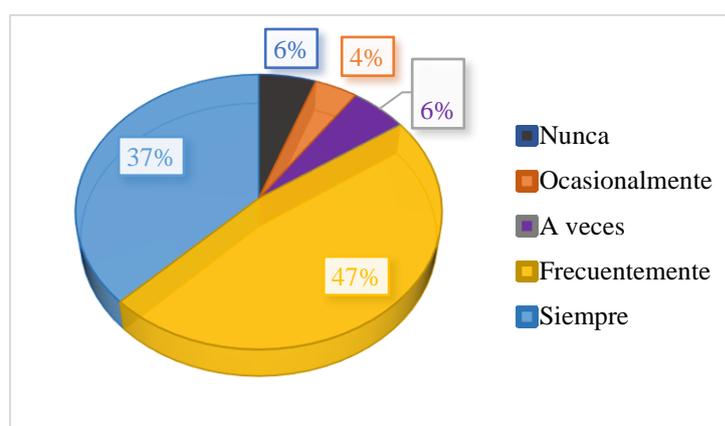


Figura 26. Trabaja ininterrumpidamente hasta concluir las tareas.

El 47% de los encuestados dan a conocer que frecuentemente se trabaja ininterrumpidamente en la jornada laboral, mientras que un 37% siempre, un 6% a veces y nunca y un 4% ocasionalmente.

3. ¿El empleado se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?

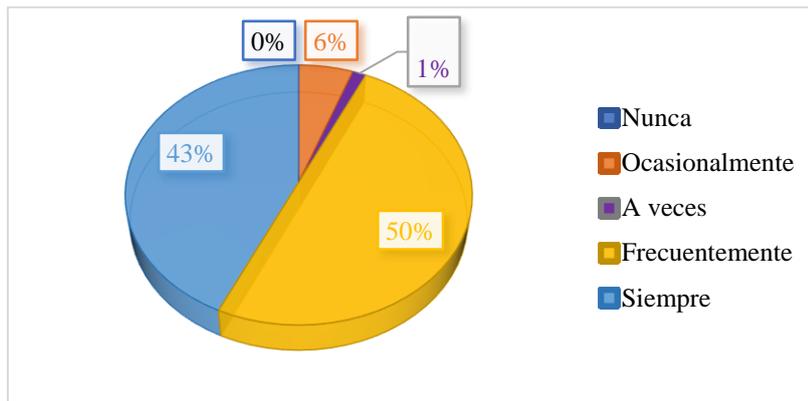


Figura 27. Se encuentra ocupado la mayor parte de su jornada.

EL 50% el personal se encuentra frecuentemente ocupado en sus tareas la mayor parte de su jornada laboral, un 43% indica que siempre pasa el mayor parte ocupado en sus tareas en su jornada y un 6% ocasionalmente.

Dimensión Calidad de trabajo

4. ¿Ud. demuestra mucho interés por su trabajo?

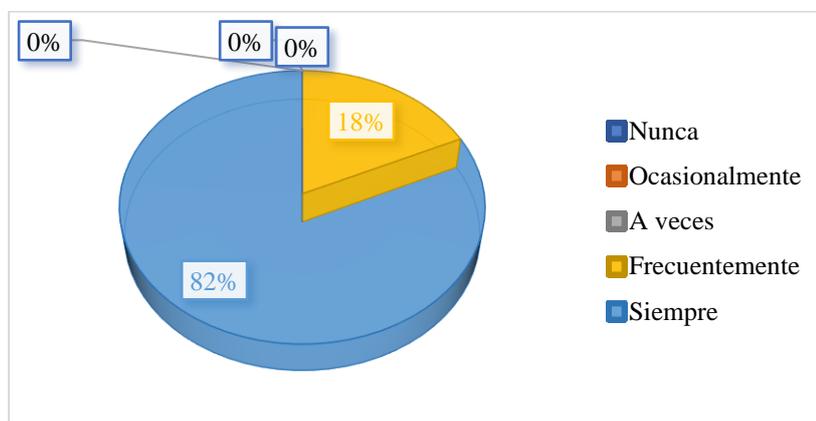


Figura 8. Demuestra interés por su trabajo.

El 82% del personal da a conocer que demuestra mucho interés por su trabajo, mientras 18% da a conocer que frecuentemente están interesados por su trabajo.

5. ¿Ud. ¿Se toma demasiado tiempo para realizar su tarea?

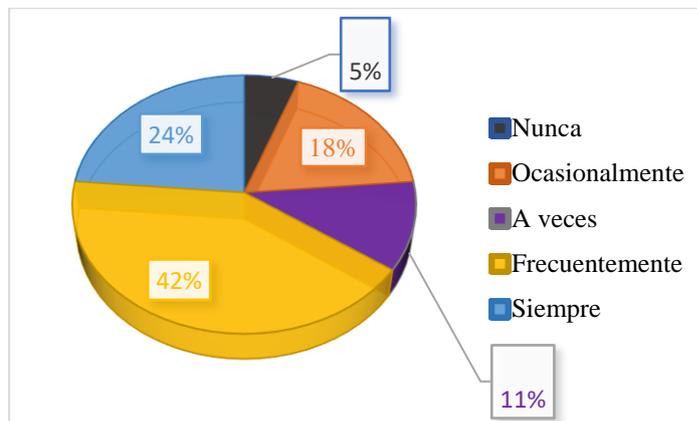


Figura 29. Se toma demasiado tiempo para realizar su tarea.

El 42% da a conocer que frecuentemente se toman demasiado tiempo para realizar su tarea esto es debido a que el área operativa diariamente revisa los formularios y fichas clínicas y si se encuentran mal llenadas o algún error son llamados de atenciones, un 24% indica que siempre, un 18% ocasionalmente, 11% a veces se toman bastante tiempo y finalmente un 5% respondieron nunca.

6. ¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo?

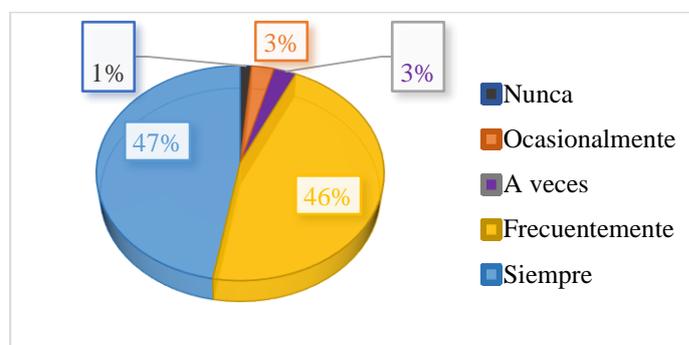


Figura 30. Ritmo de trabajo rápido.

El 47% de los resultados de las encuestas dan a conocer que siempre se sostiene un ritmo rápido y sostenido en la jornada laboral y esto es debido al tiempo que se le da paciente por paciente, un 46% indica que frecuentemente se mantiene el ritmo de tiempo, un 3% ocasionalmente y nunca.

Dimensión habilidad para trabajar con otros

7. ¿En los conflictos de trabajo, Ud. actúa de manera conciliadora?

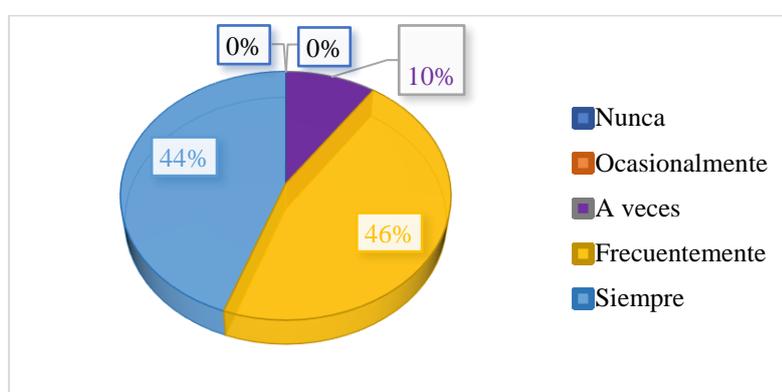


Figura 31. Empleado actúa de manera conciliadora.

El 46% da a conocer que frecuentemente algún conflicto laboral, el personal actúa de forma conciliadora, el 44% indica que siempre actúan de forma conciliadora y solo un 10% a veces.

8. ¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en grupo, Ud. ¿Se muestra cooperativo?

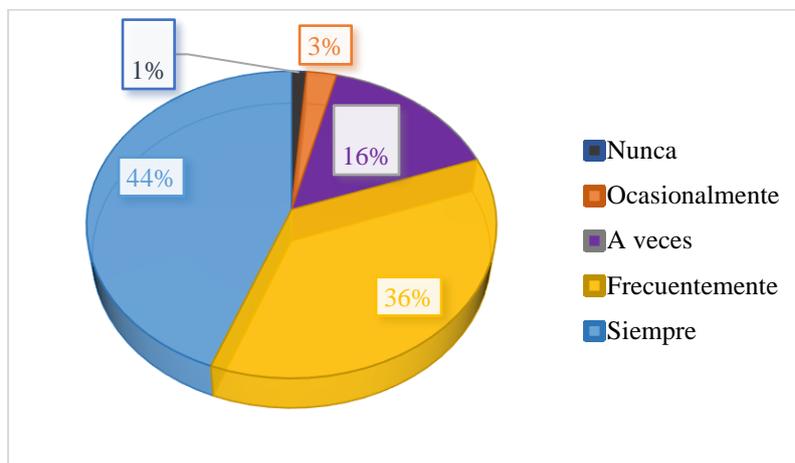


Figura 32. Se muestra cooperativo.

Los resultados de las encuestas dan a conocer que el 44% siempre el personal se muestra cooperativo al momento de realizar un trabajo en grupo, es un punto importante ya que, si hay cooperación en el personal, seguido de un 36% indica que frecuentemente el personal trabaja en grupo, 16% indican que a veces y un 2% indica que nunca.

9. ¿El empleado trata de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo?

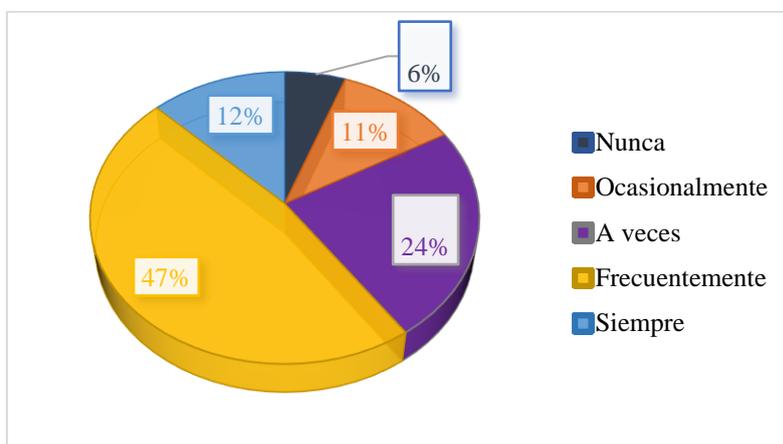


Figura 33. Impone su punto de vista a los compañeros.

El 47% de los resultados de las encuestas se da a conocer que frecuentemente el empleador trata de imponer su punto de vista por lo que da a conocer que no se valora el punto de vista de su compañero de trabajo, mientras que el 24% indica que a veces se impone su punto de vista, un 12% da a conocer que siempre, un 11% ocasionalmente y un 6% nunca.

Dimensión conocimiento del trabajo

10. ¿Por falta de conocimientos, Ud. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo?

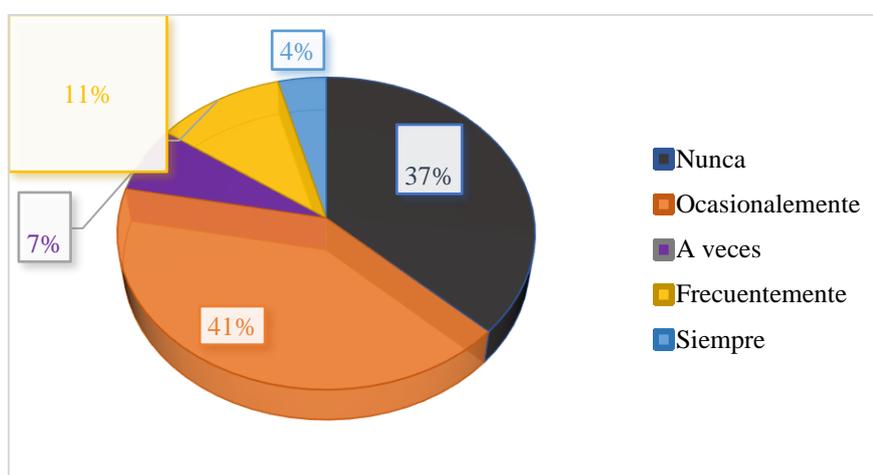


Figura 34. Tiene dificultad para realizar su trabajo.

El 41% da a conocer que ocasionalmente el personal tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos, un 37% nunca tiene dificultades, 11% frecuentemente, 7% a veces y finalmente 4% siempre.

Dimensión iniciativa en el trabajo

11. ¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo?

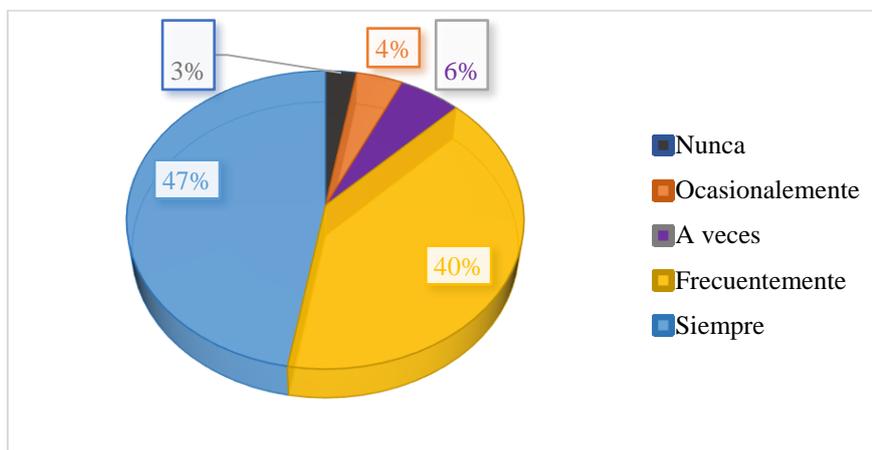


Figura 35. Iniciativa para realizar sus tareas.

El 47% da a conocer que siempre se tiene iniciativa el personal para realizar sus actividades en su jornada laboral, un 40% frecuentemente, un 6% respondió que a veces se tiene iniciativa en sus actividades laborales y 4% ocasionalmente.

12. ¿En su puesto de trabajo, Ud. Considera puede emprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique?

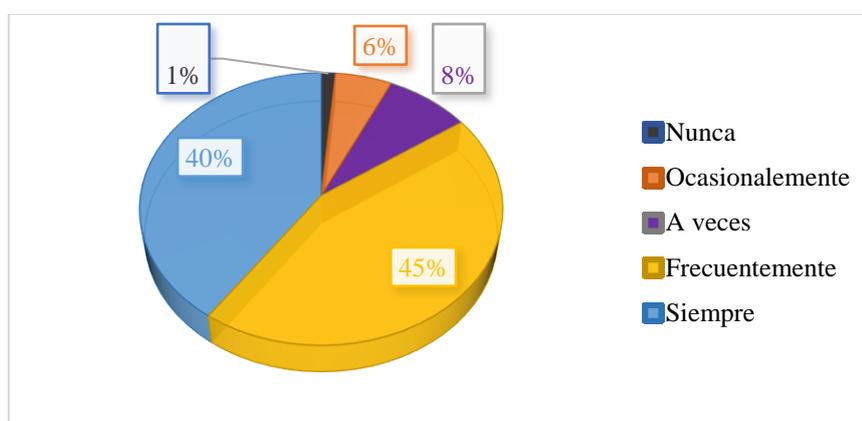


Figura 36. Emprendimiento para cualquier actividad en su trabajo.

En los resultados obtenidos se da a conocer que el 45% del personal que labora en esta unidad médica puede emprender su actividad de trabajo sin esperar a que se lo indique, un 40% indica siempre emprenden su actividad laboral en su jornada de trabajo, un 8% a veces, un 6% ocasionalmente y solo 1% da a conocer que nunca.

Dimensión esfuerzo

13. ¿En su lugar de trabajo es persistente en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada?

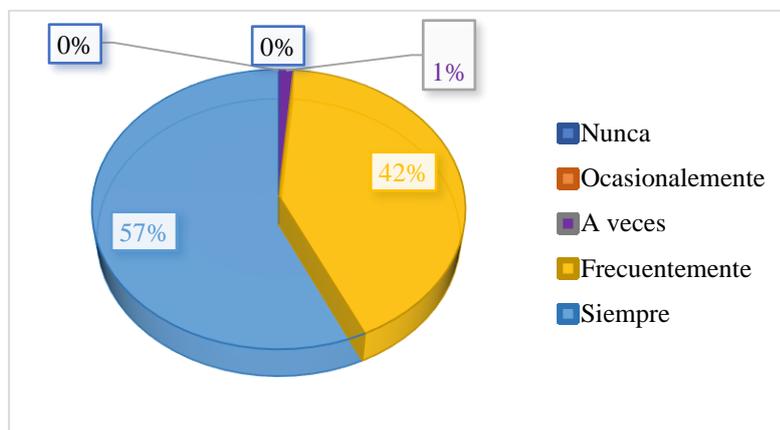


Figura 37. Persistencia en su trabajo.

En los resultados obtenidos por medio de encuesta se da a conocer que el 57% del personal es persistente en su lugar de trabajo cuyo fin es siempre cumplir con la meta fijada con la cual da a conocer que se trabaja con un buen equipo de trabajo, luego el 42% indica que frecuentemente cumple con la meta trazada.

14. ¿Ud. ¿Se considera una persona constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo?

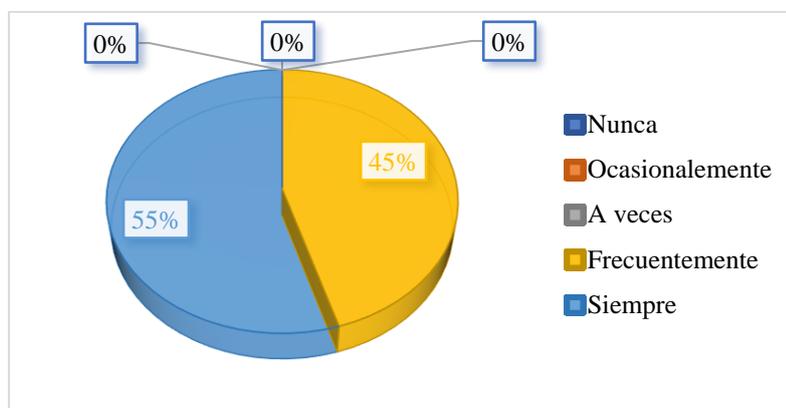


Figura 38. Constancia en su trabajo.

El 55% siempre el personal que trabaja en la unidad médica de salud se consideran personas constantes que cumplen con su tarea en su jornada laboral, seguida de un 45% indica que frecuentemente el personal es persistente en su trabajo.

15. ¿Ud. Realiza sus actividades con dedicación en su lugar de trabajo?

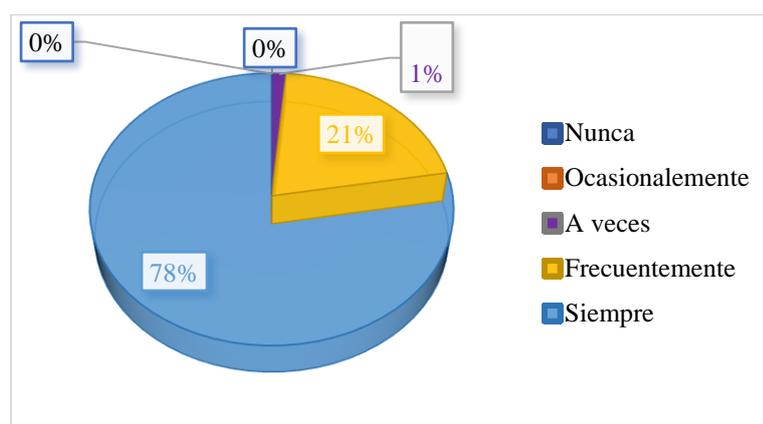


Figura 39. Dedicación en su trabajo.

El 78% de los resultados de las encuestas da a conocer que el personal se encuentra comprometido con dedicación en su puesto de trabajo, seguido de 21% que indica frecuentemente.

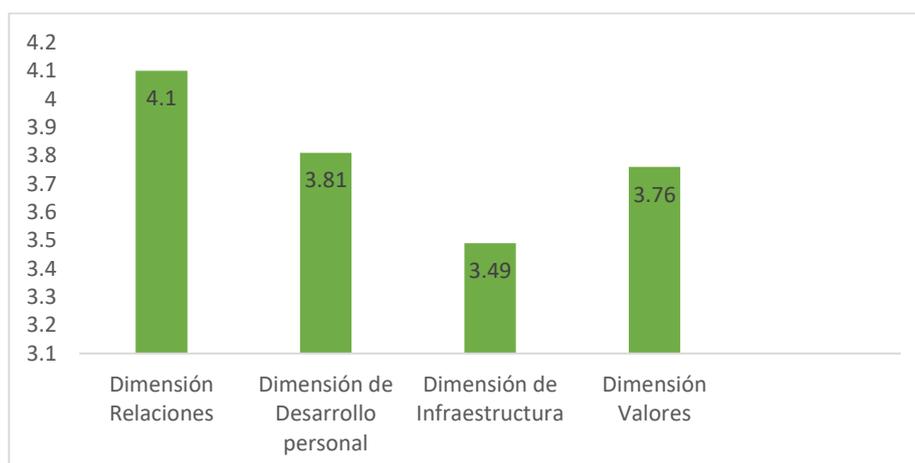
Análisis de Dimensiones

Al realizar una revisión de las dimensiones de la variable clima organizacional se pudo verificar sus promedios que se muestran a continuación:

Tabla 12.

Promedio de dimensiones de Clima Organizacional.

Dimensiones de Clima Organizacional	Promedio
Dimensión Relaciones	4,10
Dimensión de Desarrollo Personal	3,81
Dimensión Valores	3,76
Dimensión Infraestructura	3,49
Promedio General de Clima organizacional	3,79



En las variables de clima organizacional se encontró las dimensiones de clima organizacional con un promedio no bajo a tres tampoco se considera un valor excelente, pero si un valor promedio para la unidad médica de salud. El promedio general de clima organizacional fue de 3,79, lo que es superior a la

media de tres, por lo que, a pesar de no ser cercano a cinco que es el valor máximo, se considera como en un nivel medio, lo que apenas supera el promedio de tres que corresponde al rango 1-5 de la codificación de respuestas. Entre las dimensiones más puntuadas se encuentra dimensión relación con una puntuación de 4,1/5 y de la dimensión más baja se encuentra infraestructura con un 3,49/5.

Tabla 13.

Promedios de dimensiones de Desempeño laboral.

Dimensiones de Desempeño Laboral	Promedio
Dimensión de cantidad de trabajo	4,18
Dimensión de calidad de trabajo	4,26
Dimensión Habilidad para trabajar con otros	4,03
Dimensión de Conocimiento de trabajo	2,02
Dimensión Iniciativa de trabajo	4,22
Dimensión Esfuerzo	4,74
Promedio General de Desempeño Laboral	3,90

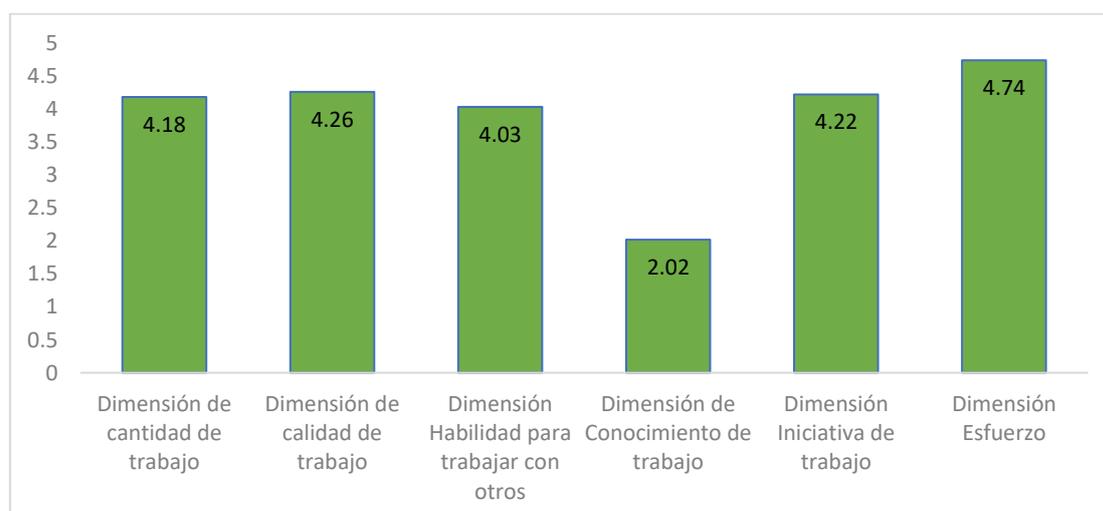


Figura 40. Dimensión de promedios desempeño laboral.

El promedio de desempeño laboral está por debajo de la media que puede repercutir en la empresa con un valor de 2,02 que es la dimensión conocimiento del trabajo, cuyos resultados dan a conocer que los empleados no cuentan con los conocimientos apropiados para desarrollar sus tareas de manera eficiente. El promedio general de desempeño fue de 3,90, lo que es superior a la media de tres, por lo que, a pesar de no ser cercano a cinco que es el valor máximo, se considera como en un nivel medio.

La fiabilidad de los resultados

Hernández, Fernández y Baptista aducen que: alfa de Cronbach es un método que permite estimar la fiabilidad a través de un conjunto de ítems o dimensión teórica. Si el coeficiente de Alfa de Cron Bach muestra un valor cercano a 1.00 y superior a 0.80, se considera que el instrumento evaluado fue confiable (Adrianzen & Franco, 2018).

Tabla 14.

Correlaciones entre clima organizacional y desempeño laboral. Rho de Spearman.

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,055
	Sig. Bilateral	,055	1,000
	N	72	72
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,055	1,000
	Sig. Bilateral	1,000	
	N	72	72

Con relación al de comparación de las hipótesis, se pudo determinar lo siguiente: que el clima organizacional tiene una relación moderada de acuerdo a los valores de correlaciones entre clima organizacional con el desempeño laboral del personal que labora en una clínica externa prestadora de salud al IESS en el cantón Durán a un nivel de significancia menor a 0,0001.

En este capítulo se evidencia la fiabilidad de los cuestionarios aplicados, comprobando la relación positiva significativa entre las dos variables. Se concluye clima organizacional tiene estrecha relación en ambas variables y están ligadas la una con la otra, además influye al desempeño laboral en el personal en esta casa de salud. En base a estos resultados, se da paso a la propuesta de esta investigación.

Capítulo IV

Propuesta

La propuesta planteada en este capítulo tiene como fin de cumplir con el cuarto objetivo específico del proyecto de investigación la cual expone un plan de mejora del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral ya que ambas variables guardan una estrecha relación entre sí. Se justifica la propuesta que posibilite la implementación, con cronograma donde se detalla fechas y evaluaciones para tener un control de la propuesta en un período determinado de tiempo. Por cualquier índole que se pueda suscitar se replanteará nuevas evaluaciones para poder llevar a cabo.

La propuesta ayuda a que a tomar acciones y adaptaciones que faciliten al personal adaptarse a los cambios que se puedan suscitar; se planteó estrategias recreativas que ayuden a fortalecer la comunicación y mejora desempeño del personal con apoyo de programas de incentivos y sociales, que sean participe de las actividades y hacerse acreedores de incentivos de acuerdo a su desempeño.

Tema

Plan de mejora que cause un impacto positivo para la mejora del clima organizacional en el desempeño laboral con el personal que labora en una clínica prestadora IESS ubicada en el cantón Durán.

Objetivos General

Plantear propuestas de mejora que ayude a la mejoría del desempeño del personal y fortalecer al clima organizacional entre los colaboradores que laboran en una clínica externa de salud al IESS, ubicada en el cantón Durán.

Objetivos Específicos

Plantear programas de incentivos que permita mejorar el desempeño del personal que trabaja en la unidad médica de salud.

Fomentar las buenas relaciones y condiciones de trabajo entre los trabajadores en esta casa de salud.

Desarrollar capacitaciones técnicas para mejorar el conocimiento de los diferentes cargos ejecutados por los colaboradores

Difundir los valores, costumbres y tradiciones en los empleados que trabajan en esta casa de salud.

Desarrollo de la Propuesta

Los resultados obtenidos por la encuesta se deben de mejorar ambiente del clima laboral y del desempeño laboral en el personal que labora en esta casa de salud. Entre las estrategias planteadas es la mejora de clima laboral y con ayuda de motivación del personal ayude a que transmita el compromiso y la colaboración en sus tareas asignadas, funciones, responsabilidades y metas cuyo fin es poder alcanzar metas planteadas.

La propuesta es plantear programas de mejora de desempeño laboral para el personal en esta casa de salud, se debe enfatizar y fomentar un ambiente más adecuado con programas que enfaticen a que ayude a que todo el personal impulse la comunicación y los valores que se han perdido.

Justificación

La propuesta es la elaboración un plan estratégico de mejora al desempeño laboral, este objeto de estudio es importante, ya con la planificación motive más al

personal, si no se toma en cuenta el recurso humano que viene a ser el personal que labora en esta casa de salud, se podría suscitar baja reducción de calidad de servicios de atención, baja productividad, baja proactividad, altos costos por absentismo y una alta rotación en el personal.

Se debe tomar en cuenta en la motivación al personal para que exista mejora dentro de esta institución ya sea por planificaciones, actividades que ayuden alcanzar la meta deseada.

Actividades a Desarrollar en la Propuesta

Programa de incentivos

Reconocer el trabajo que realiza cada personal que labora en una empresa u organización permite el aumento de la productividad y de desempeño, el propósito de este proyecto es de reconocer el trabajo que realizan día a día, la propuesta se desarrollara mediante la entrega de diplomas. El reconocimiento permite que todo el personal sea considerado como recurso valioso y para la sociedad en general.

Entrega de diplomas por mérito – Mejor empleado del mes

Para mejorar el desempeño del personal y sean proactivos con un alto grado de satisfacción y el ambiente laboral sea más ameno, se ha tomado en consideración entrega de diplomas al personal cuya labor sea reconocida por su productividad y proactividad y que logren alcanzar las metas alcanzadas y cuyas ideas que el personal plantee ayuden a mejorar el ambiente laboral. Este reconocimiento será realizado cada mes, en la cual se evaluará el desempeño y proactividad del personal. Con esta actividad se busca que el personal mejore sus actitudes, desempeño y más aún exista la motivación a realizar con entusiasmo sus actividades laborales diarias.



Figura 41. Mejor empleado del mes

La figura presentada es un modelo a realizar la entrega de los diplomas, este será firmado con sello por el gerente de unidad. Los resultados obtenidos serán supervisados por el jefe de unidad en conjunto con el jefe operativo, ellos harán llegar al departamento de gerencia y luego envíen a los ganadores su respectiva publicación en todos los ordenadores por medio de la red interna, su labor será enviado en formato digital a su respectivo correo.

Integración del personal en actividades

Se llevará a cabo la celebración de festividades como día mundial de la salud, día del médico, laboratorista, día del odontólogo. Esta acción permitirá fortalecer relaciones interpersonales, fomentar el valor corporativo de la empresa, mejora de motivación, valores y moral del personal lo cual influye de forma positiva en el compromiso, desempeño y motivación laboral y así el ambiente laboral se efectue en un periodo corto de tiempo.



Figura 42. Bosquejo de invitación personal a actividades realizadas.

De acuerdo a la celebración que se efectúe se realizará una reunión, la cual contará con pequeña decoración de acorde a la festividad que se vaya a realizar. El área responsable será el área de recursos humanos con ayuda de jefe de unidad.

Cenas

Se seleccionará a los tres mejores empleados de la institución, la misma que será con admisión para dos personas. Como requisito deben haber sido seleccionado mínimo dos veces al año, se tomará en cuenta desde el inicio del año hasta el mes de noviembre. Por medio de este incentivo se reconoce el arduo trabajo que han realizado durante el año.



Figura 43. Modelo de invitación a cena

El bosquejo de la invitación se otorgará al personal por su buen desempeño a final de año, se asignará la invitación de cena para dos personas en el Hotel Sonesta.

Fomentar las buenas relaciones y condiciones de trabajo entre los trabajadores en esta casa de salud.

Tabla 15.

Fomentar las buenas relaciones y condiciones de trabajo entre los trabajadores.

Incentivar la excelencia en el servicio, basados en la aplicación de valores institucionales	Elaborar un programa de capacitación en servicio al cliente para todos los empleados del hospital, incluyendo a todo el personal de salud.	Gerente/ RRHH
Realizar encuentros o reuniones entre el personal de diferentes áreas para incentivar la integración y buenas costumbres en el Hospital	Se realizará debates entre los empleados del hospital sobre diferentes temas, todos los días viernes, de 13:30 a 14:00.	Gerente, jefes de clínica y jefe operativo

Costos: No genera costos.

No se tiene asignado presupuesto, la acción deberá ser establecida por alta gerencia considerando su capacidad crediticia.

Programa de capacitación

Otorgar facilidades al trabajador en horarios y permisos para la participación de congresos, capacitaciones o estudios superiores inherentes al perfil laboral y a las necesidades de la institución. Costos: No genera costos, ya que se centrará en la buena organización de los servicios para facilitar dichos permisos o flexibilidades de horarios, donde de beneficie el trabajador sin que esto repercuta de forma negativa al desenvolvimiento óptimo de cada uno de los servicios.

Elaborar un programa de capacitaciones tomando en cuenta las necesidades de la Institución. El programa de capacitación que puede realizarse por nivel académico deberá ir orientado a las necesidades prioritarias de la institución; si para la

institución es pertinente mantener índices tales como atención al usuario, satisfacción al cliente (en este caso es el paciente) el programa debe estructurarse en base a la temática de interés.

Difundir los valores, costumbres y tradiciones en los empleados que trabajan en esta casa de salud.

Se desarrollará, un plan de comunicación de valores a todo el personal, se realizará un slogan que establezca los valores que fomenta en la clínica. Cada mes por medio de la red interna de la institución, se enviará afiches o crípticos a la red de cada ordenador en cada consultorio, recordando los valores que ayuden a fortalecer más en el compromiso con el colaborador tales como: compañerismo, respeto, responsabilidad, liderazgo etc.

Estará a cargo de Jefe de Recursos Humanos en conjunto con el jefe de unidad, el slogan se enviará cada mes a la red interna de la clínica.

Recursos y materiales

En la tabla 16 se detalla la cantidad de materiales necesarios y precios, observar presupuesto total de la propuesta del proyecto de investigación. Se detalla a continuación.

Tabla 16.

Materiales para la propuesta.

Cantidad	Descripción
10	Tortas
300	Jugos (Deli)
100	Diplomas (empleado de mes, capacitaciones)
300	Refrigerios
100	Globos

100	Impresiones afiches, crípticos
12	Reconocimiento

Tabla 17.

Recursos financieros para la propuesta.

Cantidad	Descripción	Costo	Total
10	Tortas	\$25	\$250,00
300	Jugos Deli	\$0.45	\$135,00
100	Diplomas	\$0.00	\$ 0.00
200	Piqueos	\$1,50	\$300,00
300	Refrigerios	\$2	\$600,00
90	Almuerzos de Navidad	\$3	\$270,00
3	<i>Cenas (final año)</i>	<i>\$90 (pareja)</i>	<i>\$270,00</i>
100	<i>Afiches/ crípticos</i>	<i>\$4,20</i>	<i>\$420,00</i>
12	Entrega de reconocimiento	10	\$120,00
Total		\$ 2365,00	

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta establecida se determinó una serie de recursos y materiales que se observa en la tabla 17 se evidencia el costo que se va a requerir para ejecutar la propuesta planteada. Se reflejan materiales como la elaboración diplomas, crípticos, reconocimientos entre otros. Se requerirá la coordinación y ejecución por parte de Recursos humanos con ayuda de jefe operativo y jefes de clínicas.

Conclusiones

El proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las dos variables estudiadas y como influye la una con la otra, cuyo propósito es conocer como ambas variables pueden afectar la una con la otra.

En base a investigaciones bibliográficas y trabajos de investigación basados en las variables citadas, se logra sustentar teóricamente y científicamente el presente proyecto. Se evidencia que el clima organizacional da a conocer el ambiente laboral de una empresa y de los múltiples factores que pueden llegar a influir en el desempeño del personal. Referente a la evaluación de desempeño laboral ayudó a diagnosticar las necesidades del trabajador, opiniones del personal sobre las condiciones particulares de la empresa. Se pudo encontrar conductas de desempeño laboral, que busca entrelazar las relaciones interpersonales y el personal en general, por medio de valores de respeto y de compañerismo; la falta de productividad tiene un alto impacto al igual que falta de capacitaciones. El desempeño laboral es el punto principal de competitividad de toda empresa u organización y de sus acciones tomadas a tiempo dependerá mucho del éxito o del fracaso de la empresa.

Investigaciones revisadas en el marco referencial, que ambas variables guardan una estrecha relación entre sí para el bien de la empresa. El clima laboral va entrelazado con el desempeño en el personal ya que si una de las dos variables llega a afectar sería un alto impacto en la empresa. En cuanto a la situación actual de los prestadores externos que existen a la actualidad cuenta con red complementaria para brindar servicios al afiliado. Estas entidades de salud cuentan con una gama de servicios desde medicina general a especialidades médicas.

El proyecto investigativo tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo y no exploratorio. Se usó instrumentos a través de encuesta del personal, dos tipos de modelos de encuestas de desempeño y de clima organizacional. La cual fueron contestadas por jefe inmediato y el personal que labora, la muestra fue por 72 colaboradores. La dimensión de desempeño entre sus dimensiones presentó la de conocimiento del trabajo con un valor muy inferior a la media. La variable de clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño.

Se concluye que la empresa ignora parcialmente los problemas existentes en esta casa de salud, la falta de incentivos, poca comunicación, falta de compromiso influyen de forma negativa en el bajo rendimiento y desempeño. Se confirma la hipótesis planteada en el proyecto investigativo.

La propuesta realizada se compone de varias actividades pensadas en la mejoraría del clima laboral y el desempeño, se deberá seguir un seguimiento con el fin de llegar a los objetivos planteados, en caso de no alcanzar los objetivos se debe complementar la propuesta con nuevas actividades que permitan mejorar el desempeño y el clima laboral de la empresa.

Recomendaciones

Tomar como referencia esta investigación para futuras investigaciones en cuanto la medición del clima organizacional y desempeño laboral en las diferentes áreas, y así poder seguir ajustando los instrumentos de medición.

Proponer y establecer que el plan de incentivos monetarios y no monetarios, sea implementado como parte de la política interna de la empresa y sea actualizado en base al presupuesto manejado una vez al año, manteniendo este plan en constante cambio con la finalidad de mantener al colaborador motivado.

Como apoyo principal es del equipo gerencial para que la presente propuesta pueda ser llevada a cabo, logrando que esta casa de salud se destaque entre las demás instituciones con sus niveles de efectividad y eficiencia como institución de primer nivel de atención.

Es importante que la empresa realice evaluaciones al personal sobre desempeño laboral y de clima organizacional, con el fin de reconocer cual ha sido el impacto que ha generado y que tácticas puedan ser necesarias y aplicadas para la mejoría de estas dos variables que pueden llegar afectar al personal que labora en esta casa de salud.

Referencia

- Adrianzén Chávez, X. S., Obando, F., & Joana, S. T. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro-Nuevo Chimbote, 2018.
http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/19017/adrianzen_chx.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araque, C., del Valle, Y., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61. Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Solís, F. R. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
- Arnoletto, E. J. (2009). *Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones* (pp. 70-86). Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED-Cuba).
- Atiquipa Peña, L. O., & Jaimes León, F. J. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna. Puente Piedra 2015.
 Recuperado:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14257/Atiquipa_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asamblea Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador

Barcia Briones, M. F., Cedeño Jara, D. E., & Bermúdez Cevallos, A. A. (2019). Niveles de motivación en el desempeño laboral. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (julio).

Barco Vargas, S. T. (2019). Relación del clima organizacional y la calidad del servicio de una institución pública. Obtenido de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13947/1/T-UCSG-POS-MAE-249.pdf>

Barrera Castrillón, F. R., & Calderón Peñaherrera, A. J. (2019). Plan de mejoramiento y optimización de las funciones del área de Control Técnico de la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha a través de un nuevo y articulado modelo de gestión que permitan disminuir el número de objeciones y apelaciones (Master's thesis, Quito). Recuperado de
<http://192.188.53.14/bitstream/23000/8063/1/141808.pdf>

Benítez Gómez, R. G. (2019). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo. Recuperado
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>

Bermeo Guerrero, D. F. (2018). Efecto del clima organizacional sobre satisfacción laboral: Caso servicios especialidades, hospital de tercer nivel, Quito-Pichincha (Master's thesis). Obtenido de
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2560/1/BERMEO%20>

GUERRERO%20DANNY%20FRANCISCO%20-
%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf

Betzhold, J. E. (2006). Importancia de las Percepciones de la Membresía y
Propuesta de Modelo Sistémico del Clima Organizacional.

Bustamante-Ubilla, M. A., del Carmen Lapo-Maza, M., & Grandón-Avenidaño,
M. L. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para
hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de
Salud*, 15(30), 126-141. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/545/54546742009.pdf>

Bustamante-Ubilla, M. A., Cid, J. D. P. H., & Aburto, L. A. Y. (2009). Análisis
del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista
estudios seriados en gestión de salud*, 5(11).

Caro Aristizábal, J., & Perafán Bohórquez, J. L. (2019). Tendencias modernas del
capital humano para el mejoramiento del clima laboral en las empresas
colombianas. Obtenido:
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7853/1/2019_tendenc
ias_modernas_capital.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7853/1/2019_tendencias_modernas_capital.pdf)

Castillo Quizhpe, A. M. (2011). *Valoración del proceso de prestación externa de
la Subdirección de Salud*. Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1555/8/UPS-ST000871.pdf>
. *IESS de Quito, Provincia de Pichincha* (Bachelor's thesis).

- Cataño Saldarriaga, E. A., Correa González, E., & Berbesi Fernández, D. Y. (2017). Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. *Medicina y seguridad del trabajo*, 63(249), 311-318.
- Ccora, R. P., & Castañeda, J. M. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(2), 334-338.
- Cocha Miranda, A. R. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).
- Congreso Nacional (2006). Ley Orgánica de Salud del Ecuador
- Consuelo Gonzáles, C. R. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017.
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoría: ciencia, arte y humanidades*, 16(2).
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

DE, F. D. P. D. P. (2019). kkk kkkk/|| LINEA DE INVESTIGACION. *INVESTIGACION*, 26, 06.

Dávila, Diana Ana m. Mulett, Luz K. Uribe Rodríguez, Ana Fernanda , informes psicológicos vol. 12 núm. 2 pág. 105-115

Desarrollo, S. N. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida.

de Seguridad, R. Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (2012). *Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>*.

Del Carpio Alva, P. K. (2017). Estudio de caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2949/3/CARPIO_AP.pdf

Díaz, L. H. R. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en enfermeras de una universidad pública de Lima. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 1(1), 36-38.

Diario Aldía (marzo 11, 2019). IESS fortalece la atención de primer nivel con la incorporación de prestadores externos. Recuperado de URL <https://www.aldia.com.ec/iess-fortalece-la-atencion-de-primer-nivel-con-la-incorporacion-de-prestadores-externos/>

Diario El Comercio (3 de septiembre de 2013). El IESS apuntaló a las clínicas

privadas.

Recuperado de URL: <https://www.elcomercio.com/tendencias/iess-apuntalo-clinicas-privadas.html>

Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87-102. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/174/165>

Enríquez, H. A. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. *Guatemala: Universidad Rafael Landívar*.

Farraté, L., & Jaquenod, M. (2018). Desmotivación en el Capital Humano, sus causas y consecuencias, en Konecta SA.

Flores, M. G. C., Sanginés, M. L. G., & Pérez, J. V. (2017). Clima organizacional en Institución es de salud de Guanajuato. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*, 3(1), 54-65.

González, M. M., & de Maldonado, I. P. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Laurus*, 13(24), 290-304. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>

Gutiérrez, Y., & Pamela, S. (2019). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>

Herrera Vite, J. M. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito* (Master's thesis, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador)

Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. Institute Great place to work (2017).

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016) Manual del usuario para registro de prestadores de servicios de salud. Subdirección Nacional de aseguramiento del Seguro de Salud Coordinación de control técnico. Recuperado de https://www.iess.gob.ec/es/azuay3?p_p_auth=uhrEToa8&p_p_id=20&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fget_file&_20_groupId=10162&_20_folderId=7957637&_20_name=47901

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2012). Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar. Red de Prestadores Externos Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Recuperado de https://www.iess.gob.ec/es/azuay3?p_p_auth=uhrEToa8&p_p_id=20&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fget_file&_20_groupId=10162&_20_folderId=51880&_20_name=4044

Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. *Trabajo de Investigación*.

Jesús, B. M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.

Jojoa Vargas, A. M. (2017). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral.

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

La Salud en la Constitución 2008. Recuperado:

https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=comunicacion-social&alias=80-libro-la-salud-en-la-nueva-constitucion&Itemid=599

León Serrano, L., Noriega Tito, E., & Murillo Guevara, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32.

<http://kurtgoldman.blogspot.com/2014/06/variables-que-afectan-el-desempeno.html>

Ley de seguridad Social. Recuperado:

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Ley Orgánica de salud. Recuperado: <https://www.salud.gob.ec/wp->

content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf

Lynch, M. A. J., & Fierro, I. (2016). Ineficaz en el clima organizacional: una revisión conceptual. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4(2), 7-17.

Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *salud pública de méxico*, 53, s177-s187.

Llagas Chafloque, M. G. (2017). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015.
Recuperado:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.

Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
Recuperado:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53829399/Sum-Monica.pdf?1499792876=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMOTIVACION_Y_DESEMPENO_LABORAL_Estudio.pdf&Expires=1597604288&Signature=hGbPqMEXBpkiVfFxyh09ErSGu4GVifBh9U-q2lOd7HNvdPdZVd1s48GhVXxXckI96tlxhU33mhM4FoNM4M7Tdx-

~0MuLfya2pgre3G~jyzb-
 sEoxrkeZ4W04i3hXYkwmVVdXK3nim5HiOqhQfMRhlSPqtOUq1johf0i
 bSyprs0CLIdwYz1fECVhTPA3I~n~HRxVxo53eUhuGB64c~Clx9WbHa
 ~EKhPO5AETisRPm~GZ4bPBLHnTiuB7QqioOAIjaHd6wuWVLBigAO
 DsNbS6WMSq8B7-
 9Fdcykh6tUiNVwlzuxpk1eliKRTm4Jbqxd1nMf4HqHLRWjzkoeilq9y1j
 w__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Miranda, C., & Rafael, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).
 Obtenido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>

Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa.

Münch Galindo, L., & García Martínez, J. (2006). Fundamentos de administración. *Trillas*.

Navarrete Villota, M. J. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).

Recuperado:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Nieto, S. (2019). La motivación como factor clave del rendimiento en el trabajo.

Nope Gutiérrez, L. K. (2016). El trabajo en equipo en las organizaciones.

Noriega Bravo, V. D. L. M., & Pría Barros, M. D. C. (2011). Instrumento para

evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de

Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37. Obtenido de

<https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864->

34662011000200004&script=sci_arttext

Orellana Arana, J. M. (2018). *La Comunicación en las Organizaciones y su*

influencia en el Clima Laboral (Bachelor's thesis). Recuperado:

<http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4049/1/LA%20COMUNICAC>

[I%c3%93N%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20Y%20SU%20I](http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4049/1/LA%20COMUNICAC)

[NFLUENCIA%20EN%20EL%20CLIMA%20LABORAL%20-](http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4049/1/LA%20COMUNICAC)

[%20DERECHO%20DE%20AUTOR-%20JOR.pdf](http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4049/1/LA%20COMUNICAC)

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Extraído de https://www.*

researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_

ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Conteni

do/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-

TABLA-DECONTENIDO-Contenido.pdf el, 14.

Palacios Molina, D. L. (2019). El clima organizacional y su relación con el

desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Recuperado http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional.

Patarroyo Sáenz, C. J. Formulación de plan de mejoramiento del clima organizacional en los docentes de planta de la UMNG.

PEDRAZA, N. A., & BERNAL, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista ESPACIOS*, 39(13). Obtenido: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>

Pérez, A. S., & Perea, L. P. (2016). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (4).

Plan Nacional Buen vivir. Recuperado:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/basic-html/page28.html>

Prieto Lozano, A. (2014). La importancia de la evaluación del desempeño, como

sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial.

Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12930>

Pupo Guisado, B., & Sánchez Torres, R. (2017). Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en instituciones de la salud pública holguinera. *Correo Científico Médico*, 21(4), 1128-1139. Obtenido: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812017000400014&script=sci_arttext&tlng=pt

Quishpe Orellana, S. T., & Santillán Berrones, L. G. (2019). Análisis del clima laboral en el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Francisco de Milagro (Bachelor's thesis).

Quispe Zapana, V. A. (2017). Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno–2016.

Recuperado:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA_VIDAL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez-Wong, L. C. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

Redacción Médica (11 de marzo de 2019). Instituto Ecuatoriano de Seguridad

Social abre convocatoria para 80 nuevos prestadores de salud externos.

Recuperado de

<https://www.redaccionmedica.ec/secciones/profesionales/iess-abre-convocatoria-para-80-nuevos-prestadores-de-salud-externos-93784>

Reyna Mas, C. R. (2019). Clima social en el trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores militares y civiles de la Escuela Militar Coronel Francisco Bolognesi Cervantes, Chorrillos, 2018.

Rivera, B. C., Muriel, F. C. V., & Nova, M. R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5(10), 69-73.

Rivero-Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf>

Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlation: not all correlation entails causality. *Revista Alergia de Mexico*, 66(3).

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.

Sarmiento de la Torre, J. V. J. D. (2017). Relación entre la Gestión del Talento

Humano y el desempeño laboral del área central de la Universidad Central del Ecuador (Master's thesis, Quito, 2017.). Recuperado <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>

Segredo Pérez, A. M. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico de Holguín*, 17(3), 1-19. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>

Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.

Segredo Pérez, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 57-67.

Social, L. D. S. (2011). Ley de seguridad social. *REGISTRO OFICIAL*, 91.

Torrez, J. A. C. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi*, 4(1), 1036-1062.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006).

Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(2), 329-349

Velasco, A. P. (2015). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio paradigmas. *Foro, Revista de Derecho*, (24), 89-116. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/453/448>

Vilchis, A. D. C. M., Cabrera, G. O., Peñaloza, M. A. C., Martínez, M. D. L. Á.

M., & Ávila, G. Á. Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería.

Viloria Escobar, J., Pertúz Gutiérrez, S., Daza Corredor, A., & Pedraza Álvarez,

L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42. Obtenido de https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S08644662016000100009&script=sci_arttext&tlng=es

Vivir, B. (2013). Plan nacional del buen Vivir. *Recuperado el*, 1(12), 2017.

Yáguar Gutiérrez, Shulay. (2019). El estrés laboral y su relación con el

desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Clima Organizacional

“Encuesta acerca del Clima Organizacional y su incidencia en desempeño laboral en el personal en prestadoras externas de salud al IESS”.

Buenos días/tardes, la siguiente Cuestionario tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional y su relación al desempeño laboral en el personal que labora en clínicas prestadoras externas de salud, donde el propósito es conocer el punto de vista de las personas que trabajan en él. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad; ya que, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

Importante: Toda información obtenida es resultado únicamente para fines estadísticos para el desarrollo del trabajo de titulación para obtener la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

1.- Características Generales

- Género (Marque con una X)

Hombre		Mujer	
--------	--	-------	--

-Edad (Marque con una X)

18-25 años		26-35 años		36-46 años		47 años en adelante	
------------	--	------------	--	------------	--	---------------------	--

-Estado Civil (Marque con una X)

Soltero	
Casado	
Viudo	
Divorciado	
Unión libre	

Del siguiente cuestionario especifique a su opinión de acuerdo a su lugar donde usted trabaja. Marque una X de acuerdo a la escala de medición.

ESCALA DE MEDICIÓN				
1.- NUNCA	2.- OCASIONALMENTE	3.- A VECES	4.- FRECUENTEMENTE	5.- SIEMPRE

POR FAVOR RECUERDE: - Marcar sus respuestas en los casilleros.

N.	VARIABLES DE ANÁLISIS	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1		Relaciones	¿Qué tan comprometido se encuentra en esta Unidad médica de salud?					
			¿Considera Ud. una estrecha relación de trabajo en la Unidad médica?					
			¿Existe apoyo de los directivos en la Unidad médica?					
			¿Existe trabajo en equipo en la Unidad Médica?					
			¿Existe apoyo del jefe de clínica en la Unidad médica?					
2		Desarrollo Personal	¿En esta unidad médica Ud. Considera que se realiza capacitaciones al personal?					
			¿Existe libertad de expresión en esta unidad médica de salud?					
			¿En esta Unidad médica de salud Ud. Considera que existe autonomía para la toma de decisiones?					
			¿Ud. Considera que existe presión en el Trabajo dentro de esta Unidad médica de salud?					
			¿El trabajo en la Unidad Médica es orientado hacia la tarea?					
3		Infraestructura	¿Considera Ud. un adecuado ambiente físico de trabajo en esta Unidad médica de salud?					
			¿Existe disponibilidad de espacios físicos en la unidad médica de salud para mejorar las condiciones de trabajo?					
			¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en su lugar de trabajo?					
			¿En la unidad médica de salud donde Ud. labora existe disponibilidad de áreas verdes?					
			¿En la unidad médica de salud, Ud. Considera que existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?					
4		Valores	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre el personal que labora en esta unidad médica de salud?					
			¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados en el lugar donde labora?					
			¿Usted piensa que existe respeto entre compañeros que labora en esta casa de salud?					
			¿Usted piensa que se valora la honestidad entre el personal que labora en esta casa de salud?					
			¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados en esta casa de salud?					
			¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?					
			¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados en su lugar de trabajo?					
			¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados en esta unidad médica de salud?					
			¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre el personal que labora en esta unidad médica de salud?					

Nota. Tomado de "Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile" por Bustamante, M., Grandón, M., Lapo, M., 2015, Estudios Gerenciales, pp.432-440

Apéndice B. Desempeño Laboral

N.	Variables de análisis	Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
1		Cantidad de trabajo	¿Cuándo llega a su puesto de labores, comienza a trabajar inmediatamente?					
			¿En su lugar de trabajo Ud. ¿Trabaja ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas?					
			¿El empleado se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					
2		Calidad de trabajo	¿Ud. demuestra mucho interés por su trabajo?					
			¿Ud. ¿Se toma demasiado tiempo para realizar su tarea?					
			¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo?					
3		Habilidad para trabajar con otros	¿En los conflictos de trabajo, Ud. actúa de manera conciliadora?					
			¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en grupo, Ud. ¿Se muestra cooperativo?					
			¿El empleado trata de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo?					
4		Conocimiento de trabajo	¿El empleado trata de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo?					
5		Iniciativa de trabajo	¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo?					
			¿En su puesto de trabajo, Ud. Considera puede emprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique?					
6		Esfuerzo	¿En su lugar de trabajo es persistente en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada?					
			¿Ud. ¿Se considera una persona constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo?					
			¿Ud. Realiza sus actividades con dedicación en su lugar de trabajo?					

Nota. Tomado de “El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecario” por Calleja, N, 1988), Construcción de escalas de evaluación.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ingrid Inés Mero Barzola, con C.C: # 0923663355 autora del trabajo de titulación: *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán* previo a la obtención del grado de **MAGISTER 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, 12 de mayo de 2021

f. _____

Nombre: Ingrid Inés Mero Barzola

C.C: 0923663355

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mero Barzola, Ingrid Inés		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Ruth Zambrano Chumo, Laura		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 mayo 2021	No. DE PÁGINAS:	95
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión, servicio de salud.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, desempeño laboral, sector privado, salud, prestador de salud.		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>El presente proyecto de investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud al IESS en el cantón Durán. El proyecto de investigación fue de enfoque cuantitativo y alcance correlacional, mediante este estudio se busca determinar la relación entre las dos variables estadísticamente. Se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman, las variables a tratar fueron clima organizacional y desempeño laboral, se realizó encuestas a 72 colaboradores en esta casa de salud cuyos resultados presentaron dificultades en hora de realizar ciertas tareas por falta de conocimientos y de habilidad en las tareas. Como conclusión existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables desempeño laboral y de clima organizacional. Se presenta una propuesta, la cual plantea un programa para fomentar y mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales que laboran en esta casa de salud, fortaleciendo, aspectos como la relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño y a su vez fortalecer conocimientos.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-993044477	E-mail: ingrid-mero2011@hotmail.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):			