



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

**TEMA:**

**Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR:**

**Luis Alberto Salazar Guashpa**

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

**TUTORA:**

**Ing. Yanina Bajaña Villagómez, Ph.D.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2022**



**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 el **Lcdo. Salazar Guashpa Luis Alberto**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia de los Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Yanina Bajaña Villagómez; PhD.**

**REVISORA**

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northía; Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. Núñez Lapo, María de los Ángeles, Mgs.**

**Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2022**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Luis Alberto Salazar Guashpa**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** 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 27 días del mes de mayo del año 2022**

**EL AUTOR**

---

**Luis Alberto Salazar Guashpa**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Luis Alberto Salazar Guashpa**

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 de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud** titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2022.**

**EL AUTOR:**

---

**Luis Alberto Salazar Guashpa**



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

**INFORME DE URKUND**

**URKUND** Abrir sesión

**Documento:** [Proyecto de investigación final - Luis Alberto Salazar Guashpa.pdf](#) (D137036342)

**Presentado:** 2022-05-18 12:12 (-05:00)

**Presentado por:** luisalz\_1995@hotmail.com

**Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

**Mensaje:** RV: Informe de Contenido y Metodología Luis Salazar Guashpa [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS 2018 OLENKA MANAY RODRIGUEZ.docx
	Sosa Saraza Yoni Edson.docx
	TESIS DE CLIMA ORGANIZACION Y COMPROM 555555.pdf
	TESIS DVD.pdf
	Tesis Chavez Marissela 180421.docx
	<a href="https://docplaver.es/20372139-El-clima-organizacional-definicion-teoria-dimensiones-y-mod...">https://docplaver.es/20372139-El-clima-organizacional-definicion-teoria-dimensiones-y-mod...</a>

0 Advertencias. Reiniciar Compartir

**52%** #1 Activo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Previo a la obtención del Grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR: Salazar Guashpa Luis Alberto TUTOR: Ing. Yanina Bajaan Villagómez, Ph.D. Guayaquil, Ecuador 2022

ii 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 el Lcdo.

Salazar Guashpa Luis Alberto, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN \_\_\_\_\_ (nombres, apellidos)  
REVISOR(ES) \_\_\_\_\_

Ing. Bajaan Villagómez, Yanina; PhD. TUTORA \_\_\_\_\_ Econ. Nuñez Lapo,  
Maria de los Angeles

**52%** Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / PROYECTO DE INVESTIG... 52%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TEMA: INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR. AUTOR(A): Merino Caballero María Cecibel Previo a la obtención del grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR(A): Eco. Priscila Carrasco Guayaquil, Ecuador 2020-2021

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 Licenciada en

Merino Caballero María Cecibel como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN \_\_\_\_\_ (nombres, apellidos) REVISOR(ES)  
\_\_\_\_\_ (

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios, por haberme dado la vida y fuerza necesaria para poder obtener este título que representa gran realce a mi formación personal y profesional. De la misma forma a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil quienes por medio de sus excelentes catedráticos me han brindado las herramientas necesarias para poder aportar a la sociedad y al sistema de salud mediante criterios técnicos basados en la ética profesional.

A su vez, agradezco profundamente a mi tutora, la Ing. Yanina Bajaña Villagómez, por su paciencia, sabiduría y gran generosidad al guiarme en el desarrollo de este proyecto de titulación; también agradezco al resto de personas entre allegados que no han sido detallados en mis notas.

*Luis Alberto Salazar Guashpa*

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo de titulación a mis padres Luis Salazar y María Guashpa, por ser mis principales formadores desde mi niñez quienes me inculcaron sus valores y observe los grandes sacrificios que han hecho por mis hermanos y por mí, sin duda alguna ninguno de mis logros no se hubiese llevado a cabo sin la ayuda de ellos.*

*A mis hermanos, quienes han estado alentándome y brindado su apoyo en todos mis proyectos, han sido fundamentales en cada etapa de mi vida.*

*De la misma forma dedico este trabajo a mi Hija Gianella, que a pesar que no eh podido dedicar el tiempo suficiente por mi trabajo y estudios, estos serán recompensados para poder brindarte un mejor futuro el mismo que estará conformado por mi amor sincero y cariño.*

*Luis Alberto Salazar Guashpa*

**ÍNDICE GENERAL**

INTRODUCCIÓN .....	1
ANTECEDENTES.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
Formulación del problema.....	7
Preguntas específicas.....	7
JUSTIFICACIÓN .....	8
OBJETIVOS .....	10
Objetivo General: .....	10
Objetivos Específicos .....	10
Hipótesis General .....	11
Hipótesis Específicas.....	11
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
Clima Organizacional.....	12
Calidad del entorno laboral.....	13
Enfoques del clima organizacional .....	14
Importancia del clima organizacional.....	15
Dimensiones del clima organizacional .....	15
Condiciones de trabajo.....	16
Liderazgo .....	18
Otras dimensiones.....	20
Desempeño laboral .....	22
Factores que afectan al desempeño laboral.....	23
Dimensiones del desempeño laboral.....	25
Principales ventajas de la evaluación de desempeño.....	26
Elementos subjetivos para calificar .....	27
MARCO CONCEPTUAL .....	30
CAPITULO II .....	32
MARCO REFERENCIAL .....	32
Antecedentes Referenciales .....	32
MARCO LEGAL .....	36
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA Y RESULTADOS .....	40



Tipo de Investigación .....	40
Enfoque de la investigación.....	40
Diseño de la Investigación.....	40
Alcance de la Investigación.....	40
Población y muestra .....	41
Métodos y Técnicas de Recolección de información.....	41
Análisis de datos y resultados.....	42
PROPUESTA .....	62
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	43
<i>Dimensiones</i> .....	43
Tabla 2.....	46
<i>Resultados de la calificación promedio por cada dimensión del clima organizacional</i> .....	46
Tabla 3.....	46
<i>Resultados de la calificación promedio del Clima Organizacional</i> .....	46
Tabla 4.....	52
<i>Resultados de la encuesta de desempeño laboral</i> .....	52
Tabla 5.....	53
<i>Resultados de la encuesta de desempeño laboral según la categorización</i> .....	53
Tabla 6.....	65
<i>Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Condiciones de trabajo</i> .....	65
Tabla 7.....	66
<i>Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Liderazgo</i> .....	66
Tabla 8.....	67
<i>Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Remuneración</i> .....	67
Tabla 9.....	68
<i>Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Organización</i> .....	68
Tabla 10.....	69
<i>Costos de actividad para fortalecer las condiciones de trabajo</i> .....	69
Tabla 11	70
<i>Costos de actividad para fortalecer habilidades de liderazgo</i> .....	70
Tabla 12.....	71
<i>Costos de actividad para incentivar al personal mediante reconocimientos</i> .....	71
Tabla 13.....	72
<i>Costos de Actividad para fortalecer la organización</i> .....	72
Tabla 14.....	74
Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades condiciones de trabajo .....	74
Tabla 15.....	75
Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades capacitaciones de liderazgo ..	75
Tabla 16.....	76
Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades reconocimiento al desempeño del personal de enfermería .....	76

Tabla 17..... 77

Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades para fortalecer la organización  
 ..... 77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	44
<i>Aplicación de la encuesta según el género – profesión .....</i>	<i>44</i>
Figura 2 .....	45
<i>Aplicación de la encuesta según la edad .....</i>	<i>45</i>
Figura 4 .....	48
<i>Resultados de las condiciones de trabajo .....</i>	<i>48</i>
Figura 5 .....	49
<i>Resultados de grupo de remuneración.....</i>	<i>49</i>
Figura 6 .....	50
<i>Resultados del grupo Liderazgo.....</i>	<i>50</i>
Figura 7 .....	51
<i>Resultados de la organización .....</i>	<i>51</i>
Figura 8 .....	53
<i>Resultados de la encuesta de desempeño laboral grupo responsabilidad.....</i>	<i>53</i>
Figura 9 .....	54
<i>Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo relaciones interpersonales.....</i>	<i>54</i>
Figura 10 .....	55
<i>Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo cooperación ....</i>	<i>55</i>
Figura 11 .....	56
<i>Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo eficiencia.....</i>	<i>56</i>
Figura 12. ....	57
<i>Fortalezas identificadas en la encuesta de clima laboral.....</i>	<i>57</i>
Figura 13. ....	58
<i>Debilidades identificadas en la encuesta de clima laboral .....</i>	<i>58</i>
Figura 14 .....	59
<i>Fortalezas identificadas en la encuesta de desempeño laboral.....</i>	<i>59</i>
Figura 15 .....	60
<i>Debilidades identificadas en la encuesta de desempeño laboral.....</i>	<i>60</i>
Figura 16 .....	64
<i>Ubicación – Hospital General Guasmo Sur .....</i>	<i>64</i>

## RESUMEN

**Antecedentes:** El clima organizacional es un aspecto relevante para el ámbito hospitalario y empresarial, además, hoy en día se pretende mejorar el ambiente de trabajo, para lograr incrementar la productividad, eficiencia y competitividad. Por medio de la revisión bibliográfica se definió a la variable clima organizacional como al ambiente laboral generado de un grupo de personas u organización (Schurles, 2017) y a su vez al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones. **Objetivos:** El presente proyecto de investigación tiene como propósito determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables en el Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur. **Metodología:** En este sentido para el cumplimiento de los objetivos se usó como metodología, una investigación de campo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y el alcance de corte transversal porque la recolección de información se extrajo durante un tiempo determinado. En cuanto a las técnicas de recolección de información fueron mediante encuestas, las mismas que fueron dirigidas a 203 personas conformadas por el personal de enfermería que labora en Hospital General Guasmo Sur. **Resultados:** Por medio de los datos obtenidos de las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que la influencia que tienen las variables con un p.value de 0,000 y un nivel de significancia de 0,01 aprobando que si “Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital”.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Eficiencia, Competitividad, Productividad.

## ABSTRACT

The purpose of this research project is to determine the influence of the organizational climate on job performance for the approach of a strategy that improves the relationship of these variables in the Nursing Staff of the Guasmo Sur General Hospital, the same that arises due to the need. Because it is currently known that the organizational climate is a relevant aspect for the hospital environment, in addition, today it is intended to improve the work environment, in order to increase productivity, efficiency and competitiveness. Through the bibliographic review, the organizational climate variable was defined as the work environment generated by a group of people or organization (Schurles, 2017) and, in turn, job performance as the effectiveness of the personnel working within the organizations. In this sense, for the fulfillment of the objectives, a field investigation with a quantitative approach of non-experimental design and the cross-sectional scope was used as a methodology, because the collection of information was extracted during a certain time. As for the data collection techniques, they were through surveys, the same ones that were directed to 203 people made up of the nursing staff that work at Guasmo Sur General Hospital, in this way the influence of the variables with a variable was obtained as a result. p.value of 0.000 and a level of significance of 0.01 approving that if "There is a direct relationship between the organizational climate and job performance in the nursing staff of the hospital".

**Keywords:** Organizational Climate, Work Performance, Efficiency, Competitiveness, Productivity.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el seudónimo que otorgan diversos autores al referirse del ambiente laboral generado de un grupo de personas u organización, con él se puede evaluar y medir el desempeño, cumplimiento de objetivos y calidad de servicios prestados; está relacionado a la motivación de los empleados, refiriéndose a la parte física, emocional y mental (Schurles, 2017).

En la actualidad, diversas empresas han tenido problemas que afecten el clima interno por diferentes causas, debido a que no existe un adecuado clima organizacional los empleados no se sentirán a gusto en su lugar de trabajo, por lo cual se verá afectado su desempeño. El bajo desempeño del individuo en la empresa no contribuye al mejoramiento del entorno laboral ni mucho menos al desarrollo individual de cada uno de los empleados ocasionando insatisfacción, desmotivación y falta de compromiso (Cruz, 2017).

De acuerdo con lo anteriormente descrito, el presente trabajo investigativo tiene como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur. Además, consta subdividido mediante capítulos que se detalla a continuación:

Capítulo I, es el componente del marco teórico y conceptual donde detalla las principales teorías y conceptos relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral, a su vez, se definen y resaltan las variables de estudio, de esta forma dando paso a la revisión de literaturas similares a la presente.

Capítulo II, comprende el marco referencial de la investigación en este capítulo se realizó la revisión literaria de investigaciones y trabajos similares a la

presente donde se extrajo ideas principales del estudio para realizar un breve análisis comparativo y determinar la metodología de este proyecto.

Capítulo III, hace referencia a la estructura y cuerpo del marco metodológico, en el presente trabajo investigativo es un estudio de campo de enfoque cuantitativo porque se basará mediante la medición numérica con corte transversal porque su ejecución y recolección de información será dada en un tiempo determinado, además su diseño es no experimental porque no se manipularán las variables de forma deliberada para conseguir los resultados, por ende tiene alcance descriptivo y correlacional porque se buscará describir las características propias del fenómeno en estudio y además determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.



## ANTECEDENTES

Con el pasar de los años se han establecido características que deben cumplir las empresas para obtener resultados óptimos para su crecimiento y el desarrollo profesional de los colaboradores, gran parte de los investigadores y especialistas en administración convergen que parte fundamental es un adecuado clima organizacional para que influya significativamente en su desempeño (Castro & Rescaval, 2017).

El origen de las investigaciones del clima organizacional parte desde la primera guerra mundial donde psicólogos industriales identificaban los comportamientos e inteligencia de los soldados estadounidenses mediante dos instrumentos, el “Test Army Alpha” para personas que sabían leer y el “Test Army Betha” para analfabetos porque en ese entonces consideraron que los soldados con bajos conocimientos podían afectar en las misiones a ejecutarse y por ende debían ser excluidos del adiestramiento militar (Cuevas, 2016); sin embargo, años más tarde la psicología industrial tomo el nombre de psicología organizacional donde se instituyó en América posterior a la segunda guerra mundial donde se enfatizó la selección de personas y la comunicación (Gómez, 2017).

Desde las primeras conceptualizaciones se determinó la relevancia del clima en el desempeño laboral; de esta forma Dessler (1976) expresó que el clima organizacional cumple el vínculo de los objetivos de la empresa y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, basándose en la definición de Forehand y Gilmer (1964) que plantearon al clima como un conjunto de características de la organización (García, 2015).

A finales de los años 90 hasta la época actual surgieron otras teorías; Álvarez (1995) definió en un estudio al clima organizacional como el ambiente de la empresa como resultado de factores interpersonales, estructurales y liderazgo, mencionando que el ambiente influye de manera notoria en el comportamiento, satisfacción y el desempeño por lo tanto el trabajador desarrolla creatividad y aumenta la productividad.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es indispensable mantener un clima organizacional de trabajo agradable para obtener altos niveles de rendimiento, ya que se ha evidenciado que un entorno saludable representa gran influencia en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, generando que el empleado o también denominados colaboradores mejoren u optimice su desempeño, productividad y tengan satisfacción y pertinencia en la empresa (Alvarez, Santos, & Reyes, 2016).

En la actualidad, diversas empresas han tenido problemas que afecten el clima interno por múltiples causas, debido a que no existe un adecuado clima organizacional los empleados no se sentirán a gusto en su lugar de trabajo, por lo cual se verá afectado su desempeño (Brunet, 2017). El bajo desempeño del individuo en la empresa no contribuye al mejoramiento del entorno laboral ni mucho menos al desarrollo individual de cada uno de los empleados ocasionando insatisfacción, desmotivación y falta de compromiso (Cruz, 2017).

De acuerdo con Jhompson (2019) afirma lo siguiente:

*Una forma de reconocer su ardua labor son los incentivos que no necesariamente deben ser económicos, sin duda son esenciales para que los empleados se sientan motivados y satisfechos, pero a su vez deben de ser justos de acuerdo a las funciones que realizan, por lo que la falta de*

*reconocimiento genera insatisfacción laboral, minimizando su motivación, haciendo que se sienta incómodos al realizar sus tareas y finalmente afectando así a la productividad de la empresa (p. 2).*

El Hospital General Guasmo Sur se encuentra situado en la ciudad de Guayaquil, es una casa de salud de segundo nivel de atención perteneciente al Ministerio de Salud Pública dentro de su clima organizacional existen debilidades y falencias que repercuten en el desempeño laboral, mediante visitas de campo, la observación y conversaciones con el personal que trabajan en la entidad, se ha evidenciado profesionales de salud desmotivados, con sobrecarga de trabajo debido al déficit de talento humano, donde la carencia de insumos y equipos biomédicos influyen en la calidad de atención, además los protocolos y flujos de trabajo no son socializados por los líderes y directivos de la institución generando la falta de información de los procesos que son llevados a cabo en la entidad; estas condiciones perjudican y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra dimensión es el liderazgo, el cual, al existir un bajo nivel de liderazgo por parte de los mandos superiores hacia ellos, ocasionan desmotivación en el personal de enfermería haciendo que incumplan en sus funciones de forma habitual, sienten que son observados continuamente y que no puedan expresar sus opiniones libremente (Contreras & Juárez, 2018).

Al igual que otras instituciones públicas la mayoría de sus empleados trabajan bajo presión y viven estresados por la gran demanda de pacientes que existe en esta casa de salud, uno de los factores atribuibles es la falta de personal en las áreas del nosocomio que de acuerdo al manual de puesto de trabajo del Ministerio de Salud Pública debe ser superior; a su vez sus directivos no

establecen metas, planes de trabajo, capacitaciones continuas que incentiven el trabajo en equipo, y no reconocen el esfuerzo de sus trabajadores.

En la actualidad el talento humano es un elemento primordial y necesario para una organización, a pesar de que algunos empleados se sientan insatisfechos por su trabajo actual, por la falta de comunicación que existe entre los diferentes niveles jerárquicos o por el clima laboral que existe en un momento específico de su vida. Lo que genera la preocupación de los directivos ya que al no existir un adecuado clima organizacional estos problemas se harán importantes con el transcurso del tiempo, es por ello que el objetivo principal de este estudio es determinar en qué forma los factores que conforman el clima organizacional inciden en los factores del desempeño laboral de los empleados.

También, se conoce que el clima organizacional está relacionado con la influencia del líder, el cual puede ejercer un efecto positivo o negativo. De la misma forma el clima organizacional, incide en la motivación, desempeño laboral y salud de los trabajadores, así como en la eficiencia, eficacia, satisfacción, afecto al trabajo, pertinencia y con el nivel de ausentismo laboral, es decir, que el clima se relaciona en la percepción y el efecto psicosocial del trabajador (Brunet, 2017).

El desarrollo de la presente investigación es necesario debido a que pretende determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil y así considerar las alternativas necesarias para contar con un personal motivado, considerándose al capital humano como el eje principal de toda organización, la investigación se sustentó en la utilidad de resaltar el clima organizacional, que mide las relaciones interpersonales, las comunicaciones, el

entorno externo e interno de su desempeño laboral, que está vinculado principalmente al liderazgo de sus autoridades.

### **Formulación del problema**

¿El clima organizacional es una variable que influye en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur?

### **Preguntas específicas**

¿Influye las condiciones de trabajo como variable del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur?

¿Influye la remuneración como variable del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur?

¿Influye el liderazgo como variable del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur?

¿Influye la organización como variable del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur?

## JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación surge ante la necesidad de analizar el clima organizacional y cómo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General del Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil debido a que actualmente el clima organizacional es un aspecto relevante para el ámbito hospitalario, además, hoy en día se pretende mejorar el ambiente de trabajo, para lograr incrementar la productividad, eficiencia y competitividad de la organización y así la conduzca al éxito.

Desde el ámbito social el presente estudio es de suma relevancia, basándose que la salud es un derecho de todos los ecuatorianos en el cual están inmersos en brindar una atención de calidad y calidez como lo menciona el Objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir. Sin embargo, si un profesional de salud no se encuentra satisfecho y con condiciones óptimas de trabajo, no se logra cumplir los objetivos.

Por otra parte, desde el aspecto económico el desarrollo del trabajo investigativo aporta significativamente, ya que permitirá que el personal de enfermería optimice recursos, ahorre de tiempo y energía durante su trabajo conllevando al uso razonablemente insumos y dispositivos, evitar mala praxis o iatrogenias e incluso ayudará que el estado no genere mayores gastos.

De acuerdo con (Araujo & Guerra, 2016), el investigar el clima organizacional en enfermería, permitirá desde el área de gerencia en servicios de la salud, indagar en varios aspectos que influyen en el desempeño laboral en este grupo. Más aún que no solo quede en conocer las causales, sino que se generen

mejores oportunidades y condiciones laborales que contribuyan al mejor desempeño de estos profesionales.

Además, de manera indirecta se podrá conocer la opinión del personal de enfermería sobre el funcionamiento de la organización y de cómo ellos se sienten en ella, la gestión de la institución, su estructura, organización y lo que ocurre día a día en las relaciones entre los profesionales de la salud.

A su vez, desde el punto de vista académico el desarrollo de la investigación no solo beneficiará al usuario y/o cliente interno y externo, sino también será un referente para futuras investigaciones, debido a que existen pocos estudios a nivel local referente a las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Finalmente, el presente estudio beneficiará directamente a los profesionales de enfermería que ejercen sus funciones en el Hospital General Guasmo Sur ya que esto permitirá identificar correctivos necesarios en caso se requiera, así como en mejorar la calidad de atención de los pacientes, y por todo lo descrito en párrafos anteriores se justifica el desarrollo del estudio.

## OBJETIVOS

### **Objetivo General:**

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Desarrollar el marco teórico relacionado con las variables clima organizacional y desempeño laboral en instituciones de salud para construir la base de conocimientos a partir de la cual se entrará en contexto con el tema de investigación.
- ❖ Establecer el marco referencial y legal mediante la identificación de investigaciones previas que permita la comparación con estudios similares realizados.
- ❖ Definir la metodología adecuada para medir la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, mediante la aplicación de un cuestionario y analizar las relaciones existentes entre ambas variables. Analizar la situación actual del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur.
- ❖ Diseñar una propuesta de mejora continua que enfatice estrategias para mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur.



### **Hipótesis General**

El clima organizacional influye en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur.

### **Hipótesis Específicas**

- ❖ Las condiciones de trabajo como variable del clima organizacional influyen en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur.
- ❖ La remuneración como variable del clima organizacional influye en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur.
- ❖ El liderazgo como variable del clima organizacional influye en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur.
- ❖ La organización como variable del clima organizacional influye en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En el presente capítulo se detalla las principales teorías y conceptos relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral, a su vez, se elaboró un marco conceptual que permite definir y resaltar las variables de estudio, de esta forma dando paso a la revisión de literaturas similares a la presente.

### MARCO TEÓRICO

#### **Clima Organizacional**

El clima organizacional es el seudónimo que otorgan diversos autores al referirse del ambiente laboral generado de un grupo de personas u organización, con él se puede evaluar y medir el desempeño, cumplimiento de objetivos y calidad de servicios prestados; está relacionado a la motivación de los empleados, refiriéndose a la parte física, emocional y mental (Schurles, 2017).

Actualmente existen cuantiosas definiciones, (Tolman, Granier, & Balladares, 2016) hace referencia a la teoría del clima organizacional y menciona que cada persona contribuye en el desarrollo de este clima generando un “atmósfera psicológica”, es decir, constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el trabajador en su desempeño.

En siglo XIX, (Linerik, 1961) desarrolló una investigación en la que determinó que el clima organizacional se fundamenta en cualidades subjetivas y apreciaciones deferidas de una agrupación relacionada al trabajo. Cuando se habla de clima organizacional se hace referencia al ambiente interno en que opera la organización, el cual está influido lógicamente por la calidad de sus relaciones con el contexto al cual envía y recibe información para la toma de decisiones.

En el clima influyen, en la práctica, todos los factores objetivos y subjetivos presentes en las instituciones, las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, los procesos comunicacionales internos y externos, seguridad en el trabajo, salarios y reconocimientos. Un adecuado clima fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidos y transmitidos por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos (Sandoval, 2017).

### **Calidad del entorno laboral**

La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización, aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización. Para lograr mejoras en la productividad, son importantes dos aspectos: mejoramiento de la calidad del entorno laboral y participación de las personas en la contribución con el éxito de la organización de una manera significativa. Actuando en consecuencia con esto, tanto los directivos como los funcionarios de salud, así como los profesionales de la administración de los recursos humanos, se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos (Santa & Sanpedro, 2015).

De acuerdo con Gonzalez y Parra (2015) indican:

*Las organizaciones son algo más que eso, como los individuos; pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras y conservadoras, pero una y otra tienen una atmósfera y carácter especiales*

*que van más allá de los simples rasgos estructurales. Los teóricos de la organización han comenzado, en los últimos años, a reconocer esto al admitir la importante función que la cultura desempeña en los miembros de una organización (p. 16).*

### **Enfoques del clima organizacional**

Diversos investigadores han desarrollado definiciones entorno al clima organizacional, entre estos tenemos a Forehand y Giler (2014) quienes describieron y definieron al clima organizacional como “un conjunto de características de una organización que influyen en el comportamiento de las personas que la conforman, esto será determinado mediante el tamaño de la empresa, su estructura, su complejidad, personas que ejerzan liderazgo y el direccionamiento de metas” (p.147).

Sin embargo, Brunet (2017) acotó que:

*El enfoque del clima organizacional también va a depender intrínsecamente de su función, es decir que dependerá de la razón de ser de la empresa, donde el eje principal es el gerente o la persona encargada de un determinado grupo, quien será quien ejerza flexibilidad y comprensión o autoritarismo y enfático; cualquiera de estas descritas puede conllevar a buenos o malos resultados, siempre el éxito depende de otros elementos como la comunicación, interacción, incentivos y personas claves en los puestos claves (p.8).*

De acuerdo con esto el enfoque del clima organizacional va a ser determinado mediante la misión y visión de las empresas y de las personas que sean encargadas de lograr estos objetivos planteados, pero para poder llegar a ellos se debe tener empatía, pertinencia, trabajo en equipo, contabilidad al día,

pagos de salarios oportunos e incentivos que permitan a los trabajadores a sentir pertinencia con su lugar de trabajo (Burns, 2014).

### **Importancia del clima organizacional**

Toda organización pública o privada para que funcione de forma eficiente es necesario que predomine el clima organizacional en armonía, porque desde cierto punto es idóneo tener en cuenta los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su comportamiento o conducta, relacionándose directamente con la percepción que tiene el trabajador con su trabajo, y también ligado al entorno laboral y al medio ambiente (Pérez, 2017).

De la misma forma el comportamiento organizacional, según Papella y Martins (2012) es el campo que analiza el impacto en los individuos y grupos referente a la conducta dentro de las organizaciones con la finalidad de ser más eficientes. De acuerdo a esto, es necesario señalar que cuando existe un clima organizacional inadecuado y de que puedan existir resistencias a los cambios, siempre es posible manipular una variable que permita obtener un cambio favorable dentro de la organización.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Hasta la actualidad se han abordado de diversas ramas de profesiones al clima organizacional como objetivo primordial al desarrollo profesional y la obtención de resultados favorables para las empresas; en un estudio desarrollado en la Universidad del Valle de Cali – Colombia (García, 2013) indica que “el clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento índice directamente en el espíritu la organización” (p. 2). A su vez acota que para ello hay que analizar dimensiones

tales como las condiciones de trabajo, remuneración, liderazgo y la organización y se detallan a continuación:

### **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo están conformadas por componentes que les permiten a los trabajadores realizar sus actividades diarias y están diseñadas en base a las políticas de las empresas para el alcance de los objetivos, es por ello que en un artículo Feijoo (2016) mencionó que “para administrar el trabajo de las personas es necesario que cuenten con adecuaciones laborales e implementos” (p. 6). Así mismo, Bohorquez (2015) reconoce que “el clima organizacional idóneo está establecido por cultura y valores en los empleados lo cual permite algunas ventajas para repotenciar su rendimiento” (p. 118).

De esta forma diversos autores concuerdan que las condiciones de trabajo deben estar delimitadas a contemplar acciones globales, que eviten accidentes y enfermedades laborales, sobre carga de trabajo y que cuenten con espacios saludables (Dinno & Fredick, 2016). Por otra parte, el Organismo Internacional del Trabajo (OIT) establecen que los trabajadores deben contar con condiciones de trabajo adecuadas tales como los horarios de trabajo que no sobrepasen los límites establecidos por entes reguladores, capacitaciones continuas para mejorar el desarrollo profesional y contar con inspectores/responsables identifiquen posibles riesgos laborales (Organismo Internacional del Trabajo, 2018).

De esta forma el Organismo Internacional del Trabajo (2018) establece las siguientes normas referente a las condiciones adecuadas de trabajo:

- ❖ Salarios adecuados y reconocimiento de horas extras.
- ❖ Iluminación y ventilación de áreas de labores.
- ❖ Equipamiento acorde a las actividades desempeñadas.

- ❖ Negociación colectiva.
- ❖ Vacaciones
- ❖ Días de descanso

No obstante, existen empresas y/o instituciones que no cumplen con estos parámetros, distándolos mucho de ser una realidad. El Organismo Internacional del Trabajo (2018) estima que “cada año se producen al menos 2,78 millones de defunciones relacionadas con el trabajo y de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales” (párr. 2). De forma general estas situaciones representan pérdidas económicas a las empresas por las indemnizaciones, jornadas laborales perdidas, costos de atención sanitaria, disminución de la producción y la readaptación del profesional.

### **Remuneración**

García (2013) nos menciona que esta dimensión se debe interpretar desde la perspectiva del reconocimiento a los logros y a los ajustes económicos que representan los cargos y funciones que desempeña el trabajador, en muchas ocasiones no es ajustada a las funciones que realicen y no incentivados a mejores puestos laborales.

A su vez menciona algunos de los parámetros que lo incluyen:

- ❖ Salarios justos
- ❖ Reconocimiento de logros
- ❖ Reubicación de puestos
- ❖ Pagos a tiempo

Según Brunet (2017), mayor parte de estudios realizados se centran en tener ciertas dimensiones comunes, tales como el nivel de autonomía individual, estructura, obligaciones impuestas a los trabajadores, el tipo de recompensa y/o

remuneración que las instituciones otorgan a sus empleados y el agradecimiento y apoyo que reciben de sus superiores.

En referencia a lo anterior, existen teorías que dan soporte de que la remuneración juega un papel importante dentro de una organización, es así que Herzberg (1999) por medio de los obtenidos en su investigación determinó que existen dos factores que indican en la satisfacción y el desempeño laboral; factores internos como motivadores para el progreso, desarrollo y los incentivos económicos que permiten mejorar notablemente el desempeño en el trabajo, y los factores externos o de higiene que engloban las políticas de la empresa, relaciones laborales, salarios y la seguridad, que ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo.

### **Liderazgo**

Según Alvarez (2016) “es un conjunto de habilidades gerenciales que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia una meta” (p. 3). Por otra parte, Bohorquez (2015) la definió como “la capacidad que tiene una persona en influir, motivar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos en el cual están involucrados un grupo de personas” (p.19). Por tanto, se entiende por liderazgo a la persona que ejerza una guía sobre un grupo determinado y que los resultados van a depender de características propias y estrategias que aplique.

De acuerdo a García (2015), indica que el estilo de liderazgo guarda directa relación con el clima y desarrollo organizacional, debido a que esta dimensión se basa en orientar hacia el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa; es por ello que las personas que ejerzan estas actividades



deben influir positivamente en los grupos determinados de trabajo y deben contar con la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos.

Entre los modelos y teorías desarrolladas hasta la actualidad referente al liderazgo yace el modelo de medición de organizaciones Colombianas, por el profesor Carlos Méndez (2016) docente de la Universidad del Rosario desde 1980, en el cual desarrolló un instrumento validado por diversas organizaciones del país, donde consideró al clima organizacional como un integrador social capaz de generar resultados en pro de las compañías. Dentro de este instrumento incorporó dimensiones tales como motivación, creencias, toma de decisiones, condiciones de trabajo, cooperación y liderazgo.

A su vez hace referencia que el liderazgo es un pilar fundamental para la formación de trabajadores competitivos en el desarrollo empresarial y aumentar la producción de equipos de trabajo. Como lo menciona Araujo y Guerra (2016) en su investigación del clima organizacional, el liderazgo es la guía y el cerebro de la empresa, para que funcione exitosamente se debe tener habilidades de comunicación, habilidades de liderazgo, habilidades de negociación y habilidades de motivación.

## **Organización**

La organización desde la perspectiva de dimensión del clima organizacional hace referencia a las características de las empresas, es decir que estén delineadas las políticas de la empresa en base a la misión y visión, en el cual se toma en consideración las políticas de recursos humanos, comunicaciones e imagen global (García, 2015). Así mismo, también se establecen los procesos,

protocolos y flujos para que estos sean llevados a cabo por los trabajadores y supervisados por los jefes o líderes de áreas departamentales.

### **Otras dimensiones**

Al ser prominente el clima organizacional, yacen otras dimensiones que han sido analizados por diversos especialistas. Chiavenato (2016) en su estudio afirmo que las dimensiones deben ser analizadas en base a los procesos de comunicación y motivación, porque multiples estudios demuestran que estos dos paradigmas intervienen en todos los procesos de desarrollo, mejorando el desempeño laboral cuando estos estan adecuadamente establecidos y definidos dentro de una organización.

Según (Maristany, 2018) indica que la comunicación es “la acción consciente de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir información (...), pero para que se lleve una comunicación efectiva debe prevalecer los principios básicos, es decir, el canal, el emisor, el receptor y el mensaje” (p. 15). Los principios básicos antes mencionados deben ser claros y precisos. También es necesario conocer que en la comunicación implica que la transferencia de información sea comprendida por la otra persona para que los datos, ideas, pensamientos y valores puedan ser aplicados (Cruz, 2017).

Además, Chiavenato (2016) menciona que en el proceso de la comunicación o transferencia de información está sujeto a que existan barreras para llevarse a cabo, presentando obstáculos o resistencias en el proceso, de acuerdo con esto menciona que existen tres barreras:

- ❖ **Barreras personales:** Son interferencias que provienen de las emociones, limitaciones y valores humanos, esto genera distorsión en la comunicación.
- ❖ **Barreras físicas:** Son las interferencias en el medio ambiente en el cual se efectúa el proceso de comunicación
- ❖ **Barreras semánticas:** Son las palabras u otras formas de comunicación como los gestos, símbolos, señales, entre otros. Esto puede ser interpretado de forma distinta para los que participan en el proceso comunicativo.

De la misma forma la motivación se define como la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización (Maristany, 2018). Así mismo, (Sotelo & Figueroa, 2017) mencionó que “es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados. A la hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo” (p.18). (Chiavenato, 2016) reconoció los beneficios que se obtiene por medio de la motivación, los cuales son:

- ❖ Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia.
- ❖ Aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo.
- ❖ Florecen con mayor facilidad nuevas ideas y las transmiten a sus superiores.
- ❖ Aumenta la productividad de la compañía, lo que se traduce en mayores ventas.

- ❖ Los trabajadores obtienen mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional.
- ❖ Mayor competitividad empresarial.
- ❖ Mejora la imagen de la empresa al valorar el capital humano.
- ❖ Reduce las posibilidades de que los trabajadores se vayan de la empresa, pues se sienten a gusto y motivados.

### **Desempeño laboral**

Según (Chiavenato, 2016) expone que el desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 4). De tal manera, que el desempeño del individuo es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (Schurles, 2017).

Las organizaciones hoy en día intentan determinar el potencial de sus empleados por medio de su desempeño y no siempre el comportamiento del pasado significa que su rendimiento es negativo así mismo no se puede indicar que su rendimiento puede cambiar en el futuro, es vital recalcar que el desempeño laboral se mide o se evalúa a todos los puestos, cargos departamentos y áreas de la organización, no importa la jerarquías, evaluar el rendimiento de los empleados permite que se detecten las habilidades, dificultades y aumentar la productividad laboral.

La evaluación de desempeño va a encaminada al comportamiento del pasado, pero cuando se habla de la evaluación del potencial de los empleados se centra en el comportamiento que se quiere evidenciar en el futuro, estableciéndose esta evaluación en el método de reclutamiento y selección de las empresas que es una herramienta que sirve como complemento para atraer y retener a los empleados.

### **Factores que afectan al desempeño laboral.**

Existen factores internos y externos que influyen en el desempeño como por ejemplo la cultura organizacional de una empresa, ya que la cultura que es no es saludable no proporciona un estímulo para crear un buen ambiente laboral y de por sí no apoya al proceso de desarrollo de pertinencia del trabajador (Sotelo & Figueroa, 2017).

Por otro lado, el que una organización no promueva promociones ni incrementos laborales a sus empleados difícilmente se puede llevar a cabo una adecuada evaluación de desempeño y es por ello que la administración es la encargada de diseñarlas con el propósito de que se reconozca el trabajado de excelencia. El que los empleados se sientan cómodos en su puesto de trabajo influye mucho en el desempeño laboral es obligación de la empresa u organización dotar de los recursos materiales que necesitan para desenvolverse y así poner en práctica sus habilidades y conocimiento de acuerdo con sus funciones dentro de su área de trabajo.

Es de gran importancia que dentro de las organizaciones se establezcan objetivos que se deben desarrollar en un periodo de tiempo para así alcanzar los resultados deseados tras lo cual los empleados se sentirán satisfechos de haber sido parte de lo cumplido, no obstante, vale destacar que los objetivos deben ser

medibles que promuevan a que los empleados se propongan nuevos desafíos y así elevar su rendimiento laboral.

Entre los factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral se tienen los siguientes:

- ❖ **La motivación:** por parte de la empresa, por parte del trabajador y la economía. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- ❖ **Adecuación / ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar el trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, este motivada e interesada por las características de este.
- ❖ **Establecimiento de objetivos:** Es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.
- ❖ **Reconocimiento de trabajo:** Es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, el primer error si esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando

bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no solo, no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado. La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa.

- ❖ **La formación y desarrollo profesional:** Los empleados se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer a la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial, las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto y la promoción.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Según (Chiavenato, 2016) mencionó que el desempeño laboral de las personas se evalúa mediante los siguientes factores:

- ❖ **Responsabilidad:** La responsabilidad se define como el cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso en la toma de decisiones, es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Sin embargo, al referirse a responsabilidad en el trabajo conlleva a criterios de puntualidad, asistencia al trabajo, orden y el cuidado de elementos asignados.
- ❖ **Relaciones interpersonales:** La relación interpersonal es la interacción que tiene una persona con otras, mediante comunicación efectiva, para ello se necesita cordialidad con el jefe inmediato, compañeros y cordialidad en público.
- ❖ **Cooperación:** Es el sinónimo de colaboración, (Jhompson, 2019) destacó que cooperar implica la orientación de trabajar con otros de forma

interdependiente, no de forma separada o compitiendo, caracterizándose por el trabajo en equipo, comprensión con los compañeros, coordinación con los jefes y atención en beneficio del usuario.

- ❖ **Eficiencia:** Según (Robby, 2015) la eficiencia en el ámbito laboral muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple de forma oportuna con su deber de manera asertiva realizando una labor impecable, tiene características como trabajo correcto, trabajo satisfactorio, trabajo oportuno y evita errores.

### **Principales ventajas de la evaluación de desempeño**

Existen tres grandes ventajas que ayudan eficazmente en la implementación de la evaluación de desempeño dentro de una organización:

- ❖ Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- ❖ Las políticas de compensación pueden ayudar a saber quién merece recibir aumentos. Ayuda a identificar necesidades de capacitación y de formación profesional.

### **Medición del desempeño**

Son los sistemas de calificación de cada trabajador, estos sistemas son de uso fácil y se califican elementos esenciales que determinan el desempeño, estos sistemas se llevan a cabo de manera directa e indirecta, las de forma indirecta son mediante exámenes escritos, simulaciones una desventaja es que son poco confiables ya que evalúan situaciones hipotéticas (Brunet, 2017).

Por otro lado, las mediciones objetivas son las que resultan verificables por otras personas y su tendencia es cualitativa basándose en aspectos como por ejemplo el número de unidades producidas, así como el número de unidades defectuosas o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemática.



## **Elementos subjetivos para calificar**

Las mediciones subjetivas son las que se consideran como las opiniones del evaluador y estas opiniones conducen a distorsiones que de una u otra forma afecta al momento de calificar y no logran imparcialidad en varios aspectos:

1. El primer elemento es cuando el evaluador tiene un prejuicio hacia el empleado antes de realizar la medición, basándose en estereotipos y esto puede afectar gravemente el resultado.
2. El segundo elemento son las reacciones o comportamientos que el empleado haya tenido anteriormente, es probable que dichas acciones estén presentes en el evaluador esto influye positivamente como negativamente en su resultado.
3. El tercer elemento es que algunos evaluadores a la hora de calificar tienden a evitar puntuar alto o bajo afectando realmente el resultado de la evaluación de empleado y por ende la calificación del evaluador en ocasiones se ubica dentro del rango de promedio.
4. El cuarto elemento importante es cuando el evaluador califica previo a la observación pertinente basándose en la simpatía o antipatía que el empleado le produce.
5. El quinto elemento menciona que muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benevolentes y estrictas todas estas conductas movidas por el deseo de agradar o tratar mal a los empleados.

## **Las técnicas de evaluación más comunes**

### **Escalas de puntuación**

El evaluador debe considerar una evaluación subjetiva del comportamiento del empleado en una escala que pondere de lo más bajo a lo más alto, la evaluación se debe basar únicamente en la opinión que confiere la calificación. Se concede valores numéricos a cada punto a fin de obtenerse varios cómputos (Coulter, 2016).

La ventaja es la facilidad de su desarrollo, la sencillez de impartirlos ya que los evaluadores no necesitan capacitación y se puede aplicar a grupos grandes de empleados. La desventaja de esta técnica como el surgimiento de distorsiones involuntarias, se eliminan los aspectos específico de desempeño del puesto y el empleado tiene una escasa oportunidad de mejorar deficientes o de reforzar sus conocimientos.

### **Lista de verificación**

Se trata de que el evaluador otorgue una calificación seleccionando oraciones que describen el desempeño del empleado, en la mayoría de las ocasiones el evaluador es el jefe inmediato, el departamento de Recursos Humanos es quien asigna a los diferentes puntos de la lista de verificación de acuerdo con la importancia de cada uno. El resultado recibe un nombre de lista de verificación con valores (Brunet, 2017).

Estos valores permitirán la cuantificación la cual puede llegar a proporcionar una descripción precisa del desempeño del empleado, este es un método práctico y estandarizado, entre las ventajas están la facilidad de administración, la escasa capacitación que requieren los evaluadores, por otro lado, una de las desventajas es la interpretación equivocada y asignación inadecuada de valores.

### **Métodos de selección forzosa**

El evaluador debe seleccionar una frase descriptiva sobre el desempeño del empleado en cada dos afirmaciones que este encuentre, en la mayoría de las veces las expresiones pueden ser positivas o negativas.

En ocasiones el evaluador selecciona la afirmación más descriptiva a partir de un grupo de 3 o 4 frases. Los evaluadores agrupan los puntos en categorías determinadas de antemano, como la habilidad de aprendizaje, el desempeño, las relaciones interpersonales. Los resultados pueden mostrar las áreas que necesitan mejoramiento. Tiene la ventaja de reducir las distorsiones introducidas por el evaluador, es fácil de aplicar y se adapta a una gran variedad de puestos.

### **Método de registro de acontecimientos críticos**

El evaluador lleva un registro diario donde documenta las acciones más destacadas positivas o negativas que realiza el empleado, solo se registran las acciones exclusivamente que se escapan de su control, este método proporciona retroalimentación al empleado, y en ocasiones el evaluado puede considerar que el efecto negativo de su conducta no siempre se da por su malo desempeño creando en sí mismo sentimientos de injusticia o antipatía.

En conclusión hablar de desempeño laboral dentro de las organizaciones representa una prioridad ya que permite ser flexibles al implementar nuevas formas de medir o evaluar el rendimiento de los empleados, no es suficiente siguiendo las prácticas tradicionales pues la inserción de nuevos mecanismos de evaluación a futuro permitirá que la organización tenga como valor agregado el aumento del desempeño de los empleados al frente de sus actividades que no solo suman rentabilidad a un negocio sino que ayuda a que los empleados logren un equilibrio que llevará a la cúspide personal la cual es la autorrealización (Coulter, 2016).

## MARCO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se detalla las conceptualizaciones en relación con el clima organizacional y el desempeño laboral. Los conceptos más relevantes que serán utilizados durante el desarrollo de este proyecto de investigación se definen a continuación y constituyen el marco conceptual fundamental sobre el cual se basa el estudio y cuyo conocimiento es requerida para la correcta lectura y comprensión de la investigación. Las definiciones claves se exponen a continuación:

- ❖ **Clima:** Se refiere al conjunto de rasgos que caracterizan al entorno, tanto interno como externo, de una organización y que influyen sobre el nivel de cooperación del personal y su lealtad hacia la empresa (Legarda & Anchundia, 2016).
- ❖ **Clima organizacional:** Es el conjunto de características que describen la percepción que tiene el personal de una organización acerca de las cualidades tanto físicas como psicológicas del ambiente en donde realizan sus actividades laborales (Osorio & Cortire, 2017).
- ❖ **Comportamiento organizacional:** Resultado de la conducta agregada que surge del desarrollo de roles y actividades laborales de las diferentes personas que componen a una organización (Martinez & Llanos, 2016).
- ❖ **Condiciones de trabajo:** Hace referencia a los aspectos físicos, tanto tangibles como intangibles, y a las condiciones sociales y organizacionales que existen en un entorno laboral y a los que están expuestos los trabajadores de la organización (Brunet, 2017).
- ❖ **Motivación laboral:** Se refiere a aquel proceso que incluye las esferas físicas y psicológicas del personal de la organización y que propende a

mantener o aumentar la efectividad de las actividades que realiza con la finalidad de incrementar su nivel de productividad (Moreno & Pesántes, 2018).

- ❖ **Incentivos laborales:** Pueden ser individuales o grupales y pretenden estimular el cumplimiento de metas organizacionales a través de la recompensa por el esfuerzo del personal por encima del mínimo esperado o aceptado por la organización (Araujo & Guerra, 2016).
- ❖ **Trabajo en equipo:** Capacidad de un individuo para realizar actividades como miembro de un cuerpo de trabajo que requiere del apoyo de otras personas para realizar con una interdependencia asertiva tareas complejas que les han sido asignadas en conjunto (Santillan & Santos, 2018).
- ❖ **Cambio organizacional:** Se refiere a los procesos y procedimientos cuya implementación modifican una o más características relevantes en una organización específica. Por lo general, estas alteraciones o cambios organizacionales son producto de las intervenciones de los Directivos o Administradores que, a través del diseño y gestión de políticas empresariales, procuran implementar planes estratégicos para alcanzar una visión determinada que implica una evolución de la organización (Castro & Vélez, 2017).

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se realizó la revisión literaria de investigaciones y trabajos similares a la presente donde se extrajo ideas principales del estudio para realizar un breve análisis comparativo y determinar la metodología de este proyecto.

#### **Antecedentes Referenciales**

Actualmente existen diversas investigaciones similares a la presente, entre las más relevantes tenemos un estudio presentado por Bustamante, Hernández y Yáñez (2009), diagnosticaron clima organizacional del Hospital Regional de Talca, en base a la identificación de variables, y la medición de dimensiones relevantes al clima organizacional. Se aplicó un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios del Hospital. Las dimensiones fueron: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación, y, distribución de personas y material. El análisis de datos consideró un tipo de investigación descriptivo y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos. Como resultado se obtuvo que la dimensión de “oportunidad de desarrollo” sea el de mayor relevancia, y el que tiene menor estandarización fue “apoyo”.

Por su parte, Grandón, Lapo y Bustamante (2015), realizaron un estudio de la caracterización del clima organizacional al interior de dos hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más o menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupados en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su

confiabilidad ratificada mediante alfa de Cronbach. Se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto, que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación.

Así mismo, Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015), desarrollaron una búsqueda de 83 exploraciones teóricas y prácticas noticiadas en lugares de Latinoamérica en el siglo XXI, es una labor de dos objetivos primordiales. Como primer punto, inspeccionar la multidimensionalidad y las particulares primordiales de las inconstantes de clima de la organización y aptitud de los productos oficiales de salud; como segundo punto, trazar un piloto teórico de la correlación que se da en las dos inconstantes. El análisis se realizó a través de la estrategia de exploración documentada, técnica de investigación que percibe la consideración de literatura, descubrimiento, sugerencia, extracción/compilación y combinación de información. Del estudio ejecutado deduce teóricamente que concurre una vinculación del el clima y la calidad de los servicios públicos de salud; no obstante, se encomienda efectuar investigaciones empíricas que refuercen la perspectiva teórica consumada.

Por otro lado, la influencia de la cultura y el perfil cultural, sobre el clima organizacional en las empresas del giro industrial de la ciudad de México, ubicadas en la delegación de Iztapalapa, aborda el estudio de la cultura y el clima organizacional que recurrió al análisis organizacional y al estudio del caso comparativo de medianas empresas, con la finalidad de conocer el grado de asociación entre las variables culturales y las del clima organizacional y su

relación con el estilo de gestión en la definición del clima laboral (Guillén & Aduna, 2018).

Medir el clima organizacional en cada una de las instituciones ayuda a determinar indicadores de satisfacción laboral lo cual permite fortalecer las condiciones de los trabajadores generando un buen desempeño y dinámica organizacional lo que conlleva el éxito de la empresa. En Latinoamérica existe un gran porcentaje de empresas que aun utilizan sistemas estructurales obsoletos, las empresas dedicadas a la producción de bienes y servicios consideran a sus empleados como maquinas productoras, sin tomar en cuenta su bienestar y salud, provocando en ellos la inseguridad y la falta de confianza hacia las autoridades y por ende incremento de un mal ambiente laboral (Bohorquez, 2015).

En Ecuador la satisfacción laboral se considera un problema de interés de estudio para todos los empresarios ya que consideran que el capital humano es el elemento más importante de la empresa por el cual puede variar la productividad. Existen diversas investigaciones similares a la presente, entre las más relevantes se encuentra el de la Universidad Técnica de Ambato con el tema “satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios LATURI” elaborados por (Cruz, 2017).

El problema se basó en Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral, es un tema importante para los funcionarios y directivos de las empresas, y uno de los principales problemas dentro de su organización, ya que la falta de motivación incide directamente en el trabajo diario del personal y de esta manera incrementa el abandono de trabajo y la alta rotación de personal. La investigación tuvo como objetivo general analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los



clientes, cuya metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo y analítico con una población de 25 empleados, para ello, se usó como técnica de recolección la aplicación de encuestas dirigidas al personal; como resultado se obtuvo que de acuerdo a la muestra se obtuvo que el 66% tiene sobrecarga de trabajo, el 42% no se siente bien remunerado, el 51% no se sienten motivados y el 37% manifiestan que no tienen una buena comunicación (Cruz, 2017).

De acuerdo a las referencias descritas se puede interpretar que diversos investigadores han tenido el interés de identificar cuáles son los factores intrínsecos que afectan al clima organizacional y por ende a la productividad y las interrelaciones personales de los trabajadores; mayor parte de estos resultados manifiestan que están asociados a la comunicación, remuneración, falta de incentivos y reconocimiento de trabajo.

El Hospital General Guasmo Sur es una institución de segundo nivel de atención y cuarto nivel de complejidad que pertenece a la zona 8 del Ministerio de Salud Pública inaugurado oficialmente el 17 de enero del año 2017; de acuerdo a este antecedente resalta los pocos años en funcionamiento y es por ello que hasta la actualidad no se han realizado estudios que analicen de forma detallada el clima organizacional del hospital y de cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual es necesario para garantizar una atención de calidad y calidez a los pacientes.

## MARCO LEGAL

El Ecuador es un país pluricultural y democrático en el cual su marco jurídico permite prevalecer los derechos de las personas, de acuerdo a lo que establece la Constitución de la República y organismos internacionales, en cuanto a ello en el presente contexto se enmarcan diversos artículos asociados a la investigación previa de este trabajo de titulación, el Código de trabajo señala:

**Art. 5.-** Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad (...).
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros (...).

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

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

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

d) Observar buena conducta durante el trabajo.

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

El trabajo está en el centro de las aspiraciones de las personas pues constituye el medio para obtener su sustento, el mejoramiento de la calidad de sus vidas y su realización personal. El trabajo es esencial para el bienestar de la gente. Además de lo que representa para las personas en lo particular, el trabajo es importante también para la sociedad en su conjunto pues abre la puerta al progreso social y económico.

En la OIT, en su artículo 23 puntualiza que:

- ❖ Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
- ❖ Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
- ❖ Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
- ❖ Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Con ese mismo espíritu de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) impulsa el Trabajo Decente. Este es un concepto que resalta la importancia de que los hombres y las

mujeres tengan oportunidades de un trabajo que sea productivo y que les genere un ingreso que les permita vivir con dignidad.

El trabajo decente significa que los trabajadores cuenten con protección social que también incluya a sus familias. Esto tiene que ver con el acceso a seguros de salud y a pensiones dignas al momento de la jubilación o en el caso de que adquieran discapacidades por accidentes en el lugar de trabajo. Asimismo, Trabajo Decente implica que la gente tenga mejores perspectivas de desarrollo e integración a la sociedad, y que cuente con libertad para expresar opiniones, organizarse, dialogar y participar en la toma de decisiones que afectan sus vidas. Todo esto, con igualdad de oportunidad y de trato para las mujeres y para los hombres.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y RESULTADOS**

El presente trabajo investigativo es un estudio de campo cuyo objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur, por lo cual su estructura metodológica está basada en su consecución.

#### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es de campo debido a que su desarrollo se realizará en el Hospital General Guasmo Sur, basándose en lo que afirma (Hernández, 2014) “la investigación de campo, los datos o muestras se buscan en el lugar donde se desarrolla el fenómeno en estudio” (p. 3).

#### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque los datos obtenidos se desarrollarán mediante la observación y medición numérica. Así como lo señala, (Bernal, 2014) “se caracteriza por que se desarrolla mediante la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos y mediante la medición numérica” (p. 143).

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental porque las variables no han sido manipuladas, es decir que para la recolección de la información fue tomada directamente a la fuente sin requerir de un objeto o situación para generar un resultado (Hernández, 2014).

#### **Alcance de la Investigación**

El alcance de la investigación es de corte transversal de acuerdo con el desarrollo del estudio, porque la recolección de información será tomada durante

un tiempo determinado, de la misma forma el estudio es descriptivo y correlacional porque se pretende describir las variables con precisión y la relación entre dos o más variables que permita determinar su comportamiento (Baptista & Fernández, 2016) .

### **Población y muestra**

**Población:** La población se entiende como el universo de la investigación y la muestra es el proporcional de estudio que cumple con características propias para analizarlas (Tolman, Granier, & Balladares, 2016). El estudio tiene una población de 428 personas del área de enfermería, distribuidas en 303 Licenciadas y 125 Auxiliares de enfermería.

**Muestra:** Es una parte del universo a estudiar, (Bernal, 2014) menciona que “la muestra representa la parte medular del estudio para sacar conclusiones de esa población” (p. 4).

### **Cálculo de la muestra**

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

**N = (428) Tamaño de la población**

**e = (5%) margen de error**

**z = (95%) puntuación z**

**Tamaño de la muestra: 203**

### **Métodos y Técnicas de Recolección de información**

La recolección de información o datos se realizará mediante:

**Técnica de investigación:**

- ❖ **Encuesta:** Se desarrollará mediante el diseño de una encuesta con preguntas cerradas baso el mecanismo de estala de Likert con escala de uno considerado como lo más reducido o inválida y cinco como más elevada o notable. La encuesta aplicada en el presente estudio fue diseñada por (Robi, 2020) validada por cinco profesionales con el grado académico de cuarto nivel con conocimientos a fines al objeto de estudio.

## **Análisis de datos y resultados**

### **Análisis de datos**

Para el desarrollo del presente capítulo se presentan los datos obtenidos de las encuestas, con el único objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur, cabe señalar que el instrumento es aplicable en licenciados y auxiliares de enfermería, para ello se midió las siguientes variables:

- ❖ Clima Laboral
- ❖ Desempeño laboral

### **Análisis de resultados de la encuesta de Clima organizacional**

Para el análisis del clima laboral, se aplicó 203 encuestas al personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur, donde se evaluaron los siguientes temas:



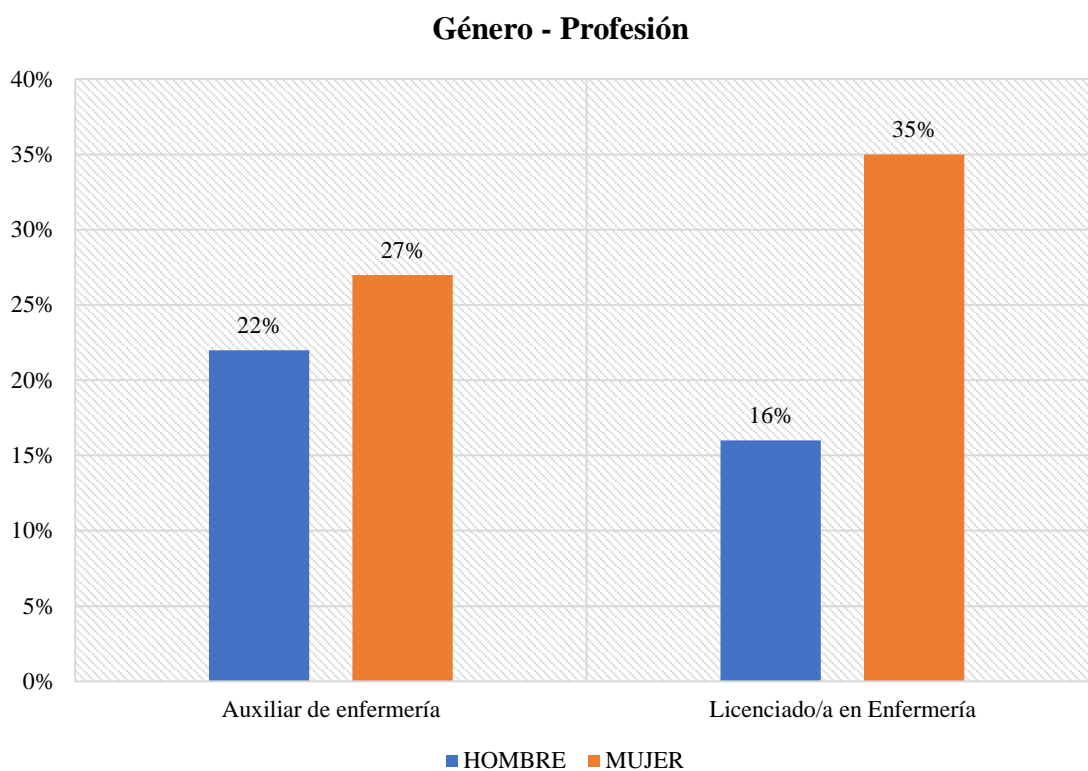
**Tabla 1***Dimensiones*

<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Remuneración</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>Organización</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas adecuadas.</li> <li>• Programación laboral</li> <li>• Seguridad en la jornada laboral.</li> <li>• Horario laboral.</li> <li>• Capacitaciones para la mejora profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarios justos respecto al trabajo realizado.</li> <li>• Promoción laboral</li> <li>• Reconocimientos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de comunicación efectiva</li> <li>• Habilidades de liderazgo</li> <li>• Habilidades de negociación</li> <li>• Habilidades para mejorar el rendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de recursos humanos</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Imagen</li> </ul>

La aplicación de la encuesta, tuvo la siguiente distribución con respecto al género y profesión como se aprecia en la Figura 1.

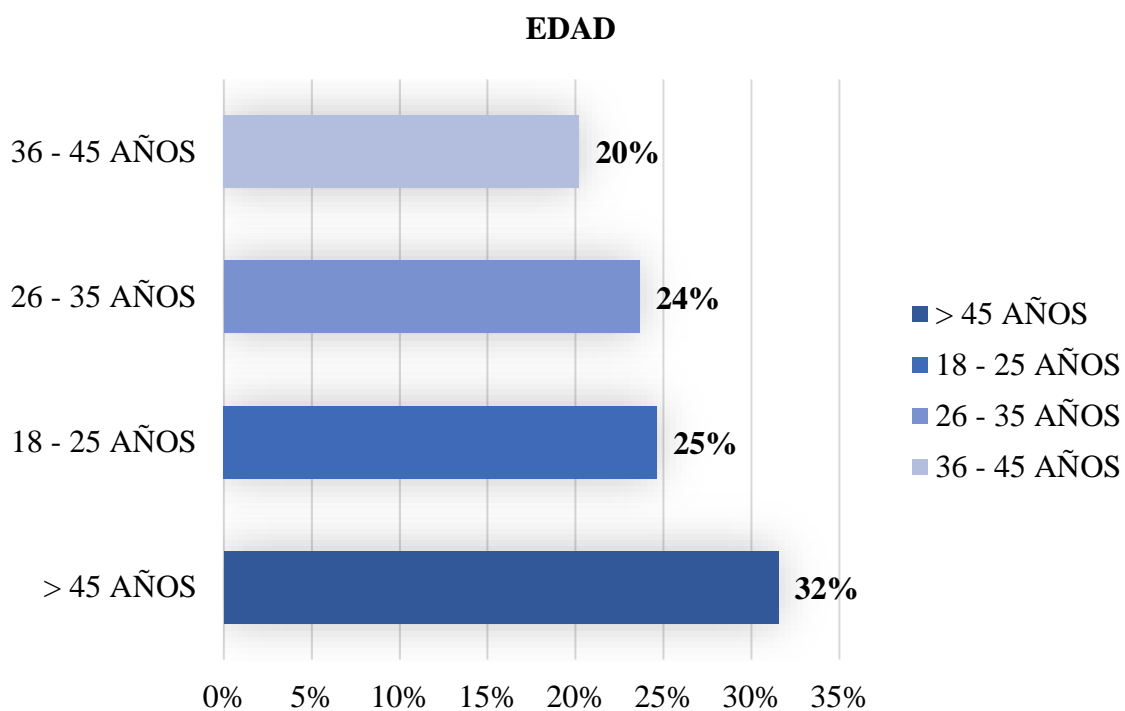
**Figura 1**

*Aplicación de la encuesta según el género – profesión*



De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la encuesta aplicada se puede observar que la mayor parte de la muestra está comprendida por mujeres con un 62% y en menor porcentaje hombres de 38%, de la misma forma se pudo identificar que la mayoría corresponden a licenciado/as en Enfermería con 51% y en menor porcentaje las Auxiliares de enfermería con el 49%.

La aplicación del cuestionario, tuvo la siguiente distribución con respecto a las edades de los encuestados como se aprecia en la Figura 2.

**Figura 2***Aplicación de la encuesta según la edad*

De acuerdo a los datos obtenidos se puede apreciar que la muestra en estudio corresponde a edades superiores de los 45 años con el 32%, seguido del 25% comprendido por personal de enfermería del rango de edad 18 a 25 años y en menor porcentaje con el 20% las edades que oscilan entre los 36 a 45 años de edad. Esto demuestra que la población en estudio corresponde en mayor porcentual al personal de enfermería inferior a los 45 años de edad con un 69%.

A continuación, en la Tabla 2 se presenta los resultados de acuerdo a la dimensión:

**Tabla 2**

*Resultados de la calificación promedio por cada dimensión del clima organizacional*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>Remuneración</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>Organización</b>	<b>Promedio</b>
<b>Calificado 1-5</b>	3,96	3,18	3,67	3,99	<b>3,70</b>

Las encuestas de Clima Laboral, fueron aplicadas conforme el tamaño de muestra establecido, con la escala de medición, 1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo, obteniéndose el siguiente resultado:

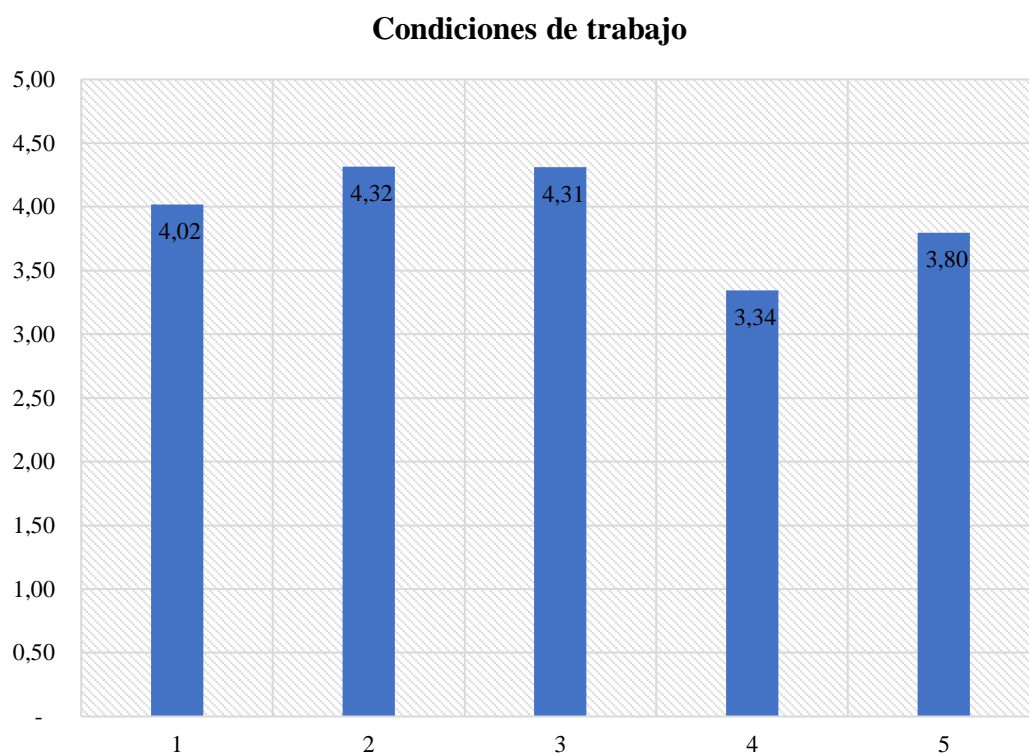
**Tabla 3**

*Resultados de la calificación promedio del Clima Organizacional*

<b>CLIMA LABORAL</b>	
<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Calificación</b>
1. El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas.	4,0
2. La empresa respeta la programación laboral que se le asigna ya sea diaria, semanal o mensual evitando alteraciones de último momento.	4,3
3. La empresa establece acciones de seguridad para velar por su integridad en su jornada laboral.	4,3
4. La empresa respeta el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de último momento.	3,3
5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.	3,8
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,96</b>
<b>Remuneración</b>	
6. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.	3,6

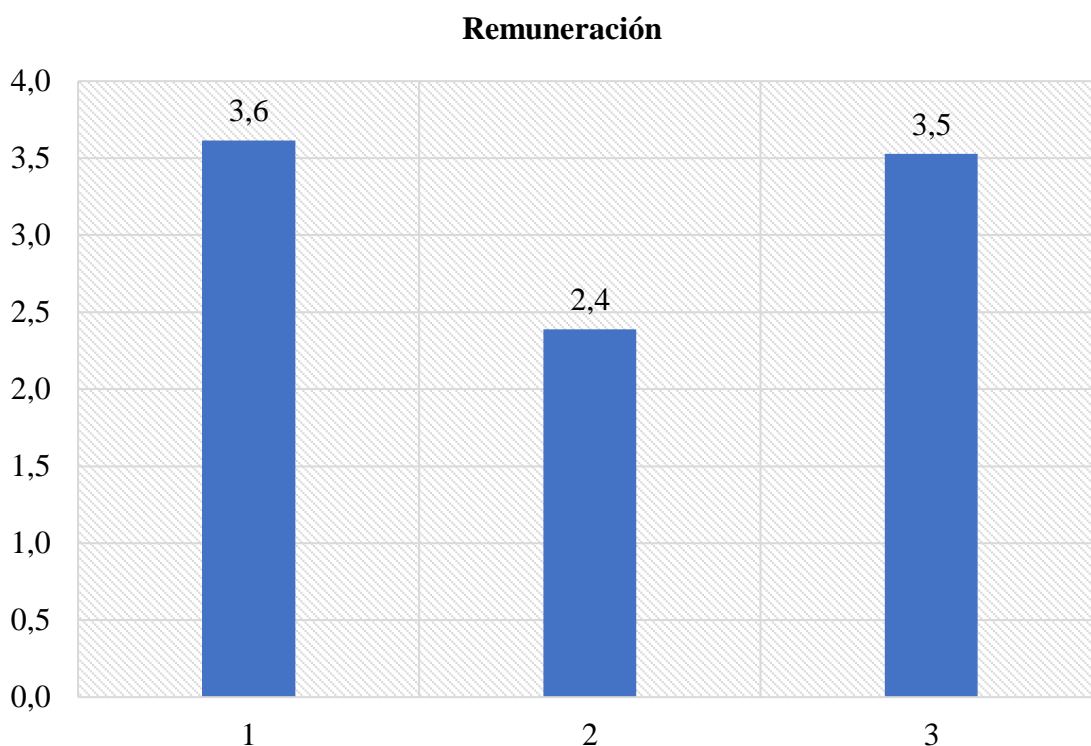
7. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos laborales según su rendimiento.	2,4
8. La empresa realiza reconocimientos a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan las metas establecidas.	3,5
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,18</b>
<b>Liderazgo</b>	
9. El líder cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con usted dentro de la empresa.	3,71
10. El líder cuenta con habilidades para ejercer como su líder de equipo de trabajo dentro de la empresa.	3,74
11. El líder cuenta con habilidades para negociar con usted dentro de la empresa cuando presenta alguna exigencia o mejora.	3,65
12. El líder cuenta con habilidades para motivarlo constantemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.	3,79
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,7</b>
<b>Organización</b>	
13. Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores son las adecuadas.	4,3
14. El proceso para lograr una comunicación entre jefatura y colaboradores son los ideales.	4,1
15. La imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella.	3,6
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,0</b>

Para un mejor análisis, se presenta los resultados obtenidos en cada uno de las variables analizadas, de acuerdo a cada grupo que contempla la encuesta de clima laboral:

**Figura 4***Resultados de las condiciones de trabajo*

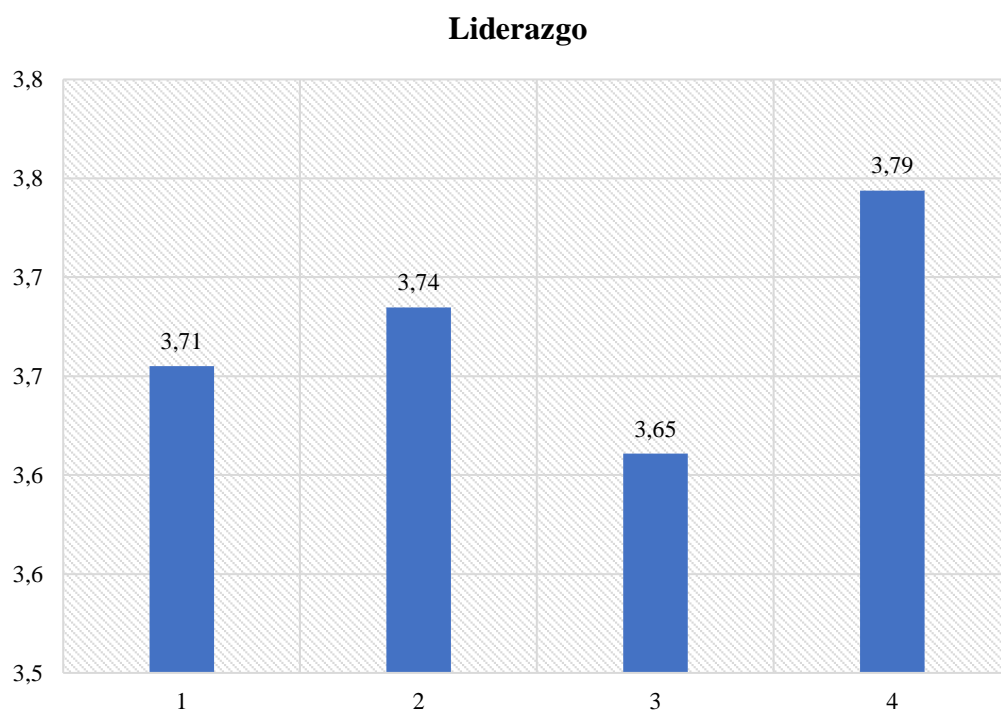
1. El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas.
2. La empresa respeta la programación laboral que se le asigna ya sea diaria, semanal o mensual evitando alteraciones de último momento.
3. La empresa establece acciones de seguridad para velar por su integridad en su jornada laboral.
4. La empresa respeta el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de último momento.
5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.

Como se puede apreciar en la figura de resultados de las condiciones de trabajo, se obtuvo una valoración promedio de 3.96, lo que equivale a un 79% de satisfacción de parte del personal contestó el cuestionario. Sin embargo, las variables de horario laboral y las capacitaciones, fueron los que obtuvieron los resultados más bajos, es decir, 3.34 y 3.80 respectivamente.

**Figura 5***Resultados de grupo de remuneración*

1. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.
2. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos laborales según su rendimiento.
3. La empresa realiza reconocimientos a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan las metas establecidas.

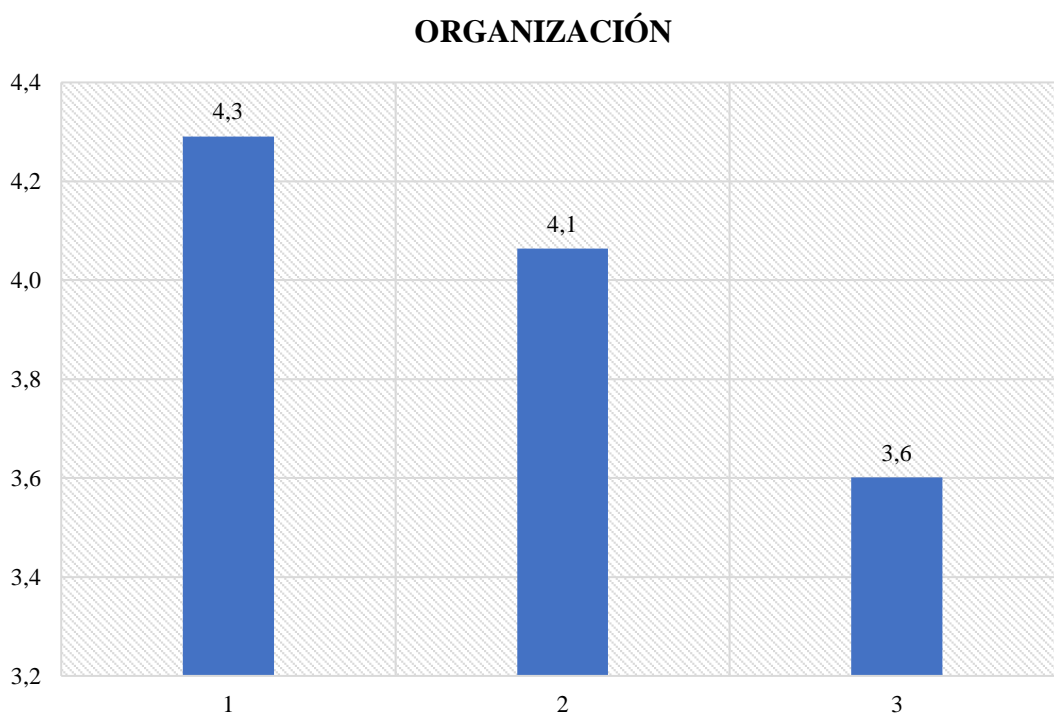
Como se puede apreciar en la Figura de resultados del grupo de remuneración, obtuvo una valoración promedio de 3,4 lo que representa el 68% de aceptación de parte del personal de enfermería, lo que quiere decir, que el componente remuneración es una debilidad, convirtiéndoles en oportunidad de mejora para la organización, en lo concerniente a la promoción de empleados a mejores puestos laborales, según su rendimiento.

**Figura 6***Resultados del grupo Liderazgo*

1. El liderazgo cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con usted dentro de la empresa.
2. El liderazgo cuenta con habilidades para ejercer como su líder de equipo de trabajo dentro de la empresa.
3. El liderazgo cuenta con habilidades para negociar con usted dentro de la empresa cuando presenta alguna exigencia o mejora.
4. El liderazgo cuenta con habilidades para motivarlo constantemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.

Como se puede apreciar en la Figura de resultados del grupo liderazgo, se obtuvo que la mayor parte de la muestra en estudio con el 3,79 indica que los líderes cuentan con habilidades para motivarlos constantemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa, y en menor promedio indican que existen debilidades en las habilidades de comunicación efectiva y negociación; por ello es necesario que se convierten en oportunidades de mejora para el desarrollo del presente trabajo.



**Figura 7***Resultados de la organización*

1. Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores son las adecuadas.
2. El proceso para lograr una comunicación entre jefatura y colaboradores son los ideales.
3. La imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella.

Como se puede apreciar la figura de resultados de la dimensión de Empatía, obtuvo una valoración de 3.99 puntos; lo que equivale a un 80% de aceptación de parte del personal de enfermería. Sin embargo, en la pregunta sobre “imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella” obtuvo un bajo promedio de 3.6 con un porcentaje de 72%, es decir, que el personal de enfermería, no se siente identificado con el hospital, dado a la imagen que se tiene en el sector público.

### **Análisis de datos de la encuesta de desempeño laboral**

Las encuestas de desempeño laboral fueron aplicadas a 203 empleados, personal de enfermería, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 4.**

*Resultados de la encuesta de desempeño laboral*

#	Pregunta	Resultado
1	Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.	3,57
2	Cumple con la totalidad de asistencias mensuales en la empresa.	4,01
3	Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro de la empresa.	4,05
4	Es cuidadoso con los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores. (Computador, escritorio, silla, uniforme)	4,06
5	Promueve un trato cordial entre usted y su jefe inmediato en la empresa.	3,97
6	Promueve un trato cordial entre usted y sus compañeros en la empresa.	3,99
7	Promueve un trato cordial entre usted y los clientes en la empresa.	4,03
8	Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren.	3,67
9	Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo.	4,03
10	Coordina constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.	4,02
11	Tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el cliente no note su ausencia.	3,79
12	Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.	4,08
13	Su jefe inmediato muestra satisfacción al revisar las asignaciones que usted resolvió y entregó.	4,03
14	Suele ser oportuno al desarrollar o entregar de sus asignaciones en la empresa.	3,66
15	Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro de la empresa.	3,65
16	Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.	3,57

Para un mejor análisis, se presenta los resultados de acuerdo a la categorización que contempla la encuesta:

**Tabla 5**

*Resultados de la encuesta de desempeño laboral según la categorización*

<b>Dimensión</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Cooperación</b>	<b>Eficiencia</b>
<b>Calificación 1-5</b>	3,92	4,00	3,88	3,86

Como se puede apreciar en la tabla 5 Resultados de la encuesta de desempeño laboral según la categorización, se encuentran por debajo de la escala de 4, es decir un 80 %, lo que denota que el hospital tenga debilidades en: responsabilidad, cooperación y eficiencia, convirtiéndose en oportunidades de mejora, la tabla anexa fue elaborada por el encuestador por medio de los datos obtenidos.

**Figura 8**

*Resultados de la encuesta de desempeño laboral grupo responsabilidad*

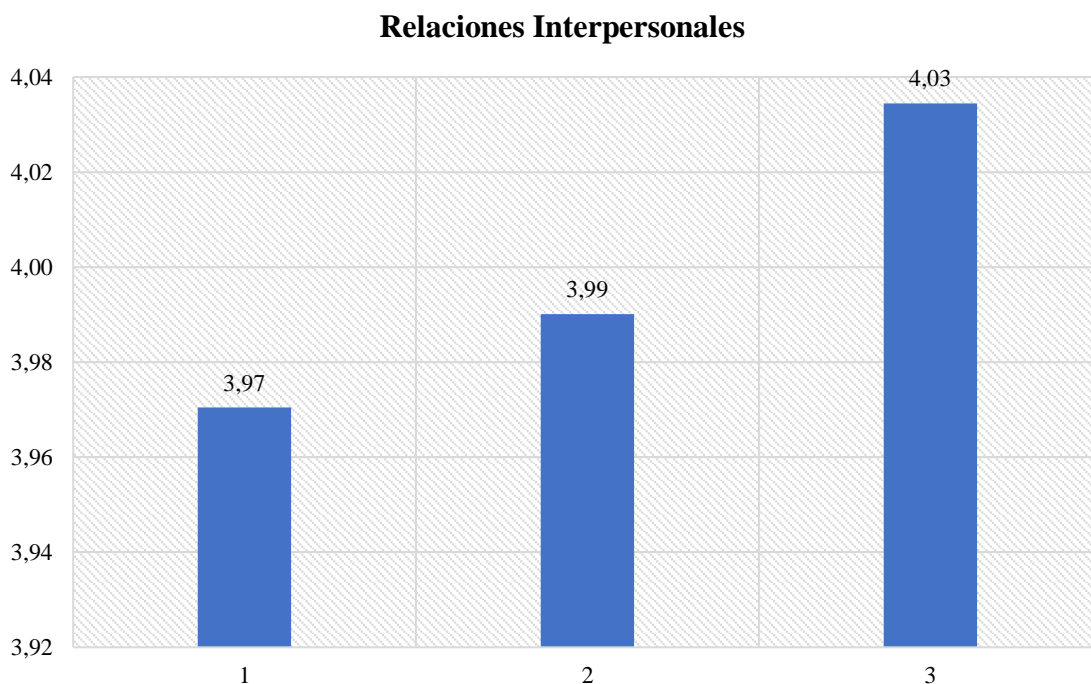


1. Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.
2. Cumple con la totalidad de asistencias mensuales en la empresa.
3. Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro de la empresa.
4. Es cuidadoso con los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores. (Computador, escritorio, silla, uniforme)

Como se puede apreciar en la Figura de resultados de la encuesta de desempeño laboral – Grupo responsabilidad, en este sentido se obtuvo que el mayor promedio corresponde a que “son cuidadosos con los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores” con el 4.06 y en menor promedio se tiene que las variables “puntual con los horarios o fechas para presentar asignaciones”, se encuentra con una puntuación de 3.57 y 3.92 respectivamente.

**Figura 9**

*Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo relaciones interpersonales*

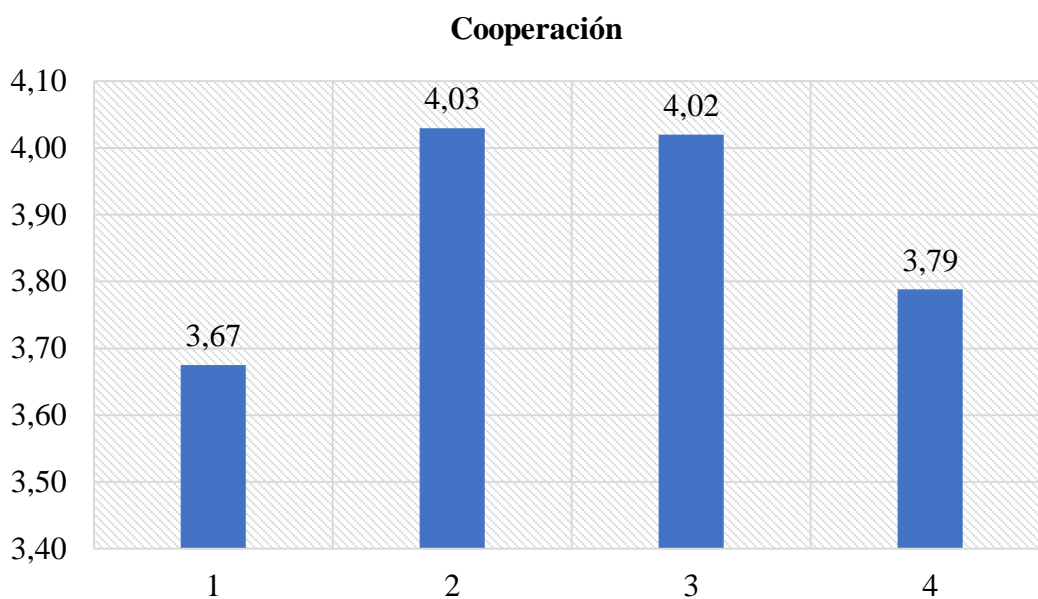


1. Promueve un trato cordial entre usted y su jefe inmediato en la empresa.
2. Promueve un trato cordial entre usted y sus compañeros en la empresa.
3. Promueve un trato cordial entre usted y los clientes en la empresa.

Como se puede apreciar en la figura de resultados de la encuesta de desempeño laboral – grupo relaciones interpersonales, se observa que el trato cordial entre los encuestados y los clientes de la empresa se encuentra por encima de 4,03. Sin embargo, entre los promedios más bajos tenemos a la variable del trato cordial entre los encuestados y jefe inmediato en una puntuación muy por debajo de los límites aceptables, es decir, en un 3,97.

**Figura 10**

*Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo cooperación*

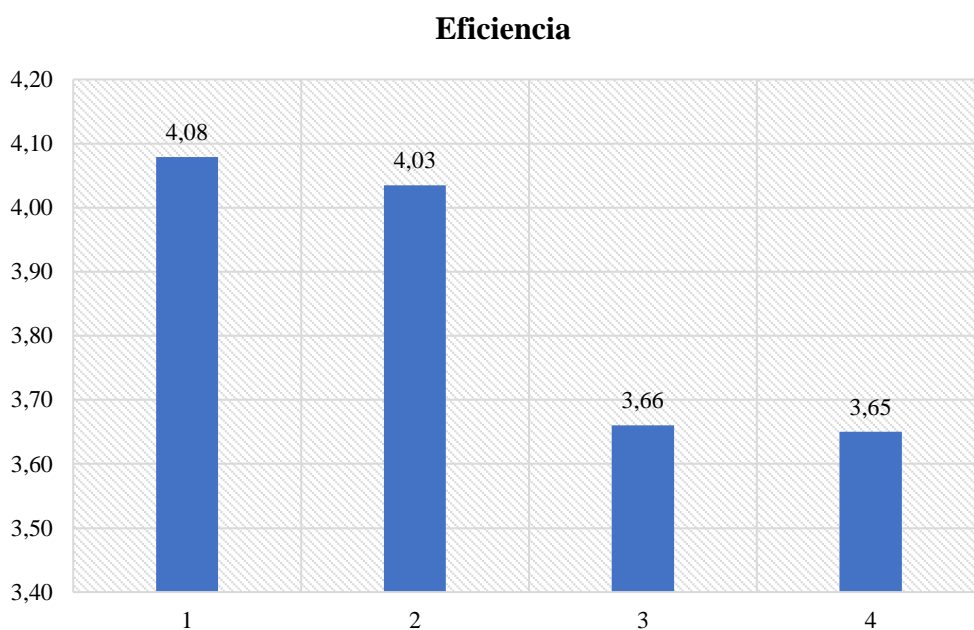


1. Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren.
2. Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo.
3. Coordina constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.
4. Tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el cliente no note su ausencia.

Como se puede observar en la figura de resultados grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo cooperación, se observa que la pregunta “Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo” representa el mayor promedio con el 4,03. Por otra parte, llama la atención el promedio de 3,67 que refiere a que “tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren y así mismo, la pregunta “tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el cliente no note su ausencia”, se convierte en una oportunidad de mejora, dado a que obtiene una puntuación del 3.79.

**Figura 11**

*Resultado grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo eficiencia*



1. Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.

2. Su jefe inmediato muestra satisfacción al revisar las asignaciones que usted resolvió y entregó.

3. Suele ser oportuno al desarrollar o entregar de sus asignaciones en la empresa.

4. Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro de la empresa.

Como se puede observar en la figura de resultados grupal de la encuesta de desempeño laboral – grupo eficiencia, se observa que la pregunta “Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato” representa el mayor promedio con el 4,08, y en menores porcentajes tenemos a que “suele ser oportuno al desarrollar o entregar de sus asignaciones en la empresa” es decir, 3.66. Así mismo, la pregunta “suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro de la empresa” se convierte en una oportunidad de mejora con una valoración de 3.65.

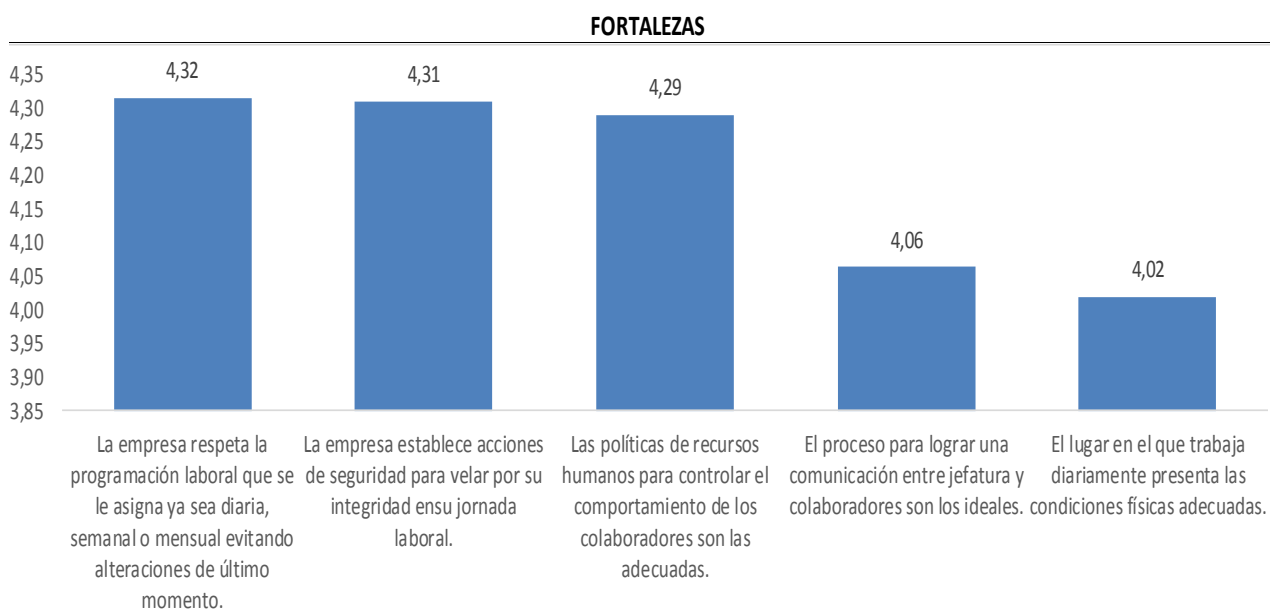
## Resultados de la encuesta de clima organizacional

Así mismo se observan resultados de la encuesta de clima laboral, realizado al personal de enfermería, identificando de esta forma las fortalezas y debilidades, para obtener un diagnóstico, y establecer las mejoras pertinentes, que serán detallados en el siguiente capítulo de conclusiones y recomendaciones de este proyecto de investigación.

En la Figura 12, se observa las principales fortalezas identificadas en el Hospital General Guasmo Sur de acuerdo a lo expresado por el personal de enfermería.

**Figura 12.**

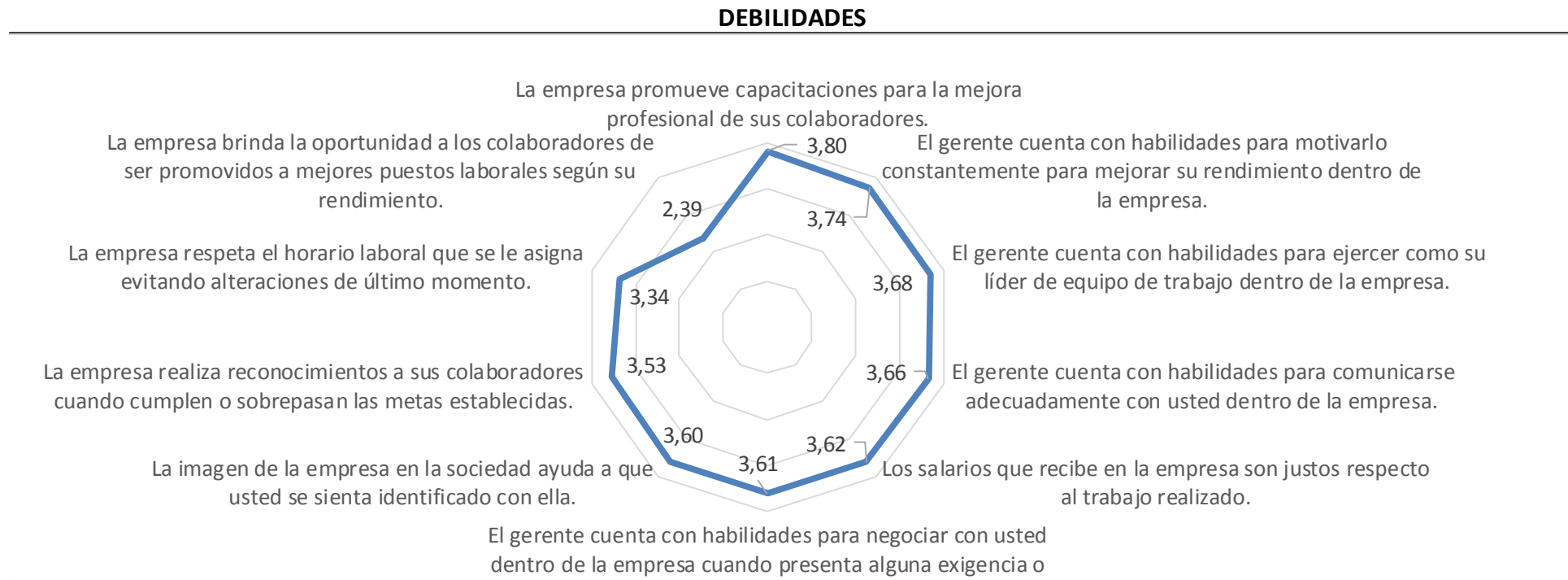
*Fortalezas identificadas en la encuesta de clima laboral*



A continuación, por medio de los datos obtenidos del personal de enfermería se evidencian las principales debilidades que tiene el Hospital General Guasmo Sur, tal como se observa en la Figura 13.

**Figura 13.**

*Debilidades identificadas en la encuesta de clima laboral*



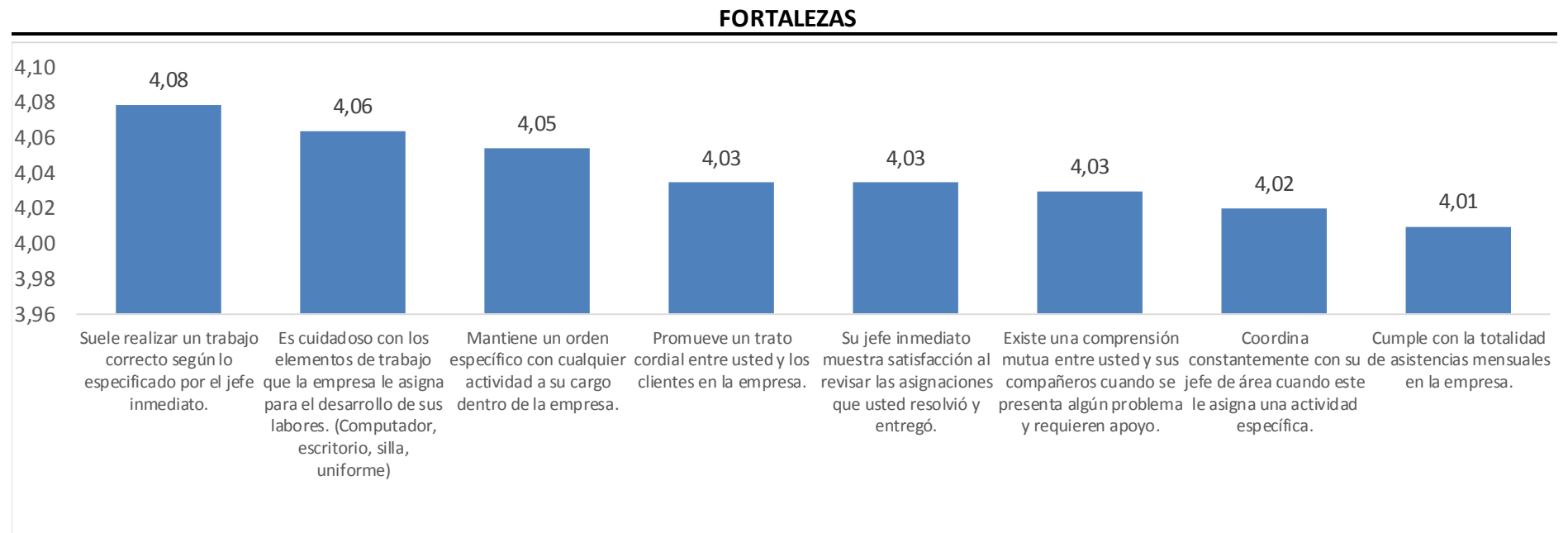
**Resultados de la encuesta de desempeño laboral**



Así mismo se observan resultados de la encuesta de desempeño laboral realizado al personal de enfermería, de esta manera se identifica las fortalezas y debilidades, para obtener un diagnóstico, y establecer las mejoras pertinentes.

**Figura 14**

*Fortalezas identificadas en la encuesta de desempeño laboral*



A continuación, por medio de los datos obtenido del personal de enfermería que labora en el Hospital General Guasmo Sur se pudo identificar las debilidades de la variable desempeño laboral, tal y como se observa en la Figura 15.

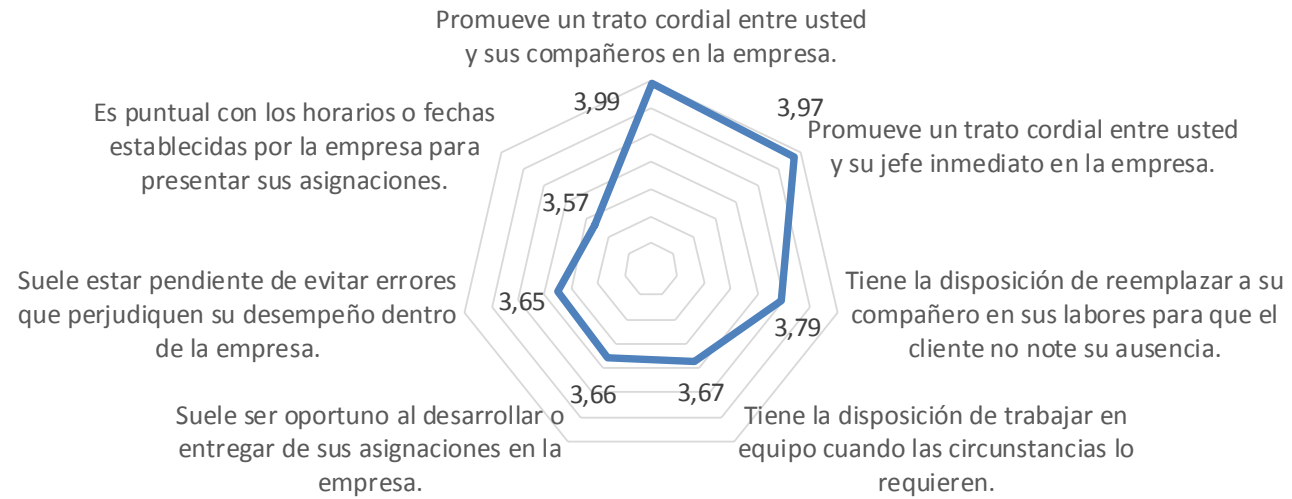
**Figura 15**

*Debilidades identificadas en la encuesta de desempeño laboral*

---

**DEBILIDADES**


---



## Análisis de hipótesis

Resumen

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,4104098
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,1684362
R <sup>2</sup> ajustado	0,15163693
Error típico	0,33581691
Observaciones	203

### ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	4	4,52282918	1,130707294	10,02640083	2,075E-07
Residuos	198	22,3290539	0,112772999		
Total	203	26,851883			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>p.value</i>			
					<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	2,15524263	0,25478123	8,459189226	5,8958E-15	1,65280959	2,65767566	1,65280959	2,65767566
CONDICIONES DE TRABAJO	0,15216713	0,04617116	3,295717807	0,001163297	0,06111678	0,24321747	0,06111678	0,24321747
REMUNERACIÓN	0,11158261	0,03740595	2,983017765	0,003213037	0,03781743	0,1853478	0,03781743	0,1853478
LIDERAZGO	0,12467432	0,04084275	3,052544915	0,00258061	0,04413171	0,20521693	0,04413171	0,20521693
ORGANIZACIÓN	0,02257563	0,03811118	0,592362459	0,554283757	-0,0525803	0,09773155	-0,0525803	0,09773155

nivel de signif		p.value
1%	0,01	0,0000
5%	0,05	
10%	0,1	

Cuando el *p.value* es menor al nivel de significancia rechazo la Hipótesis nula y acepto la hip. Alternativa

h. nula el clima laboral no incide en el desempeño

h. alternativa el clima laboral incide en el desempeño

Conclusión: Con un nivel de significancia del 1% la ecuación explica a la variable dependiente

Conclusión: Con un nivel de significancia del 1% el clima laboral explica al desempeño laboral

Con este análisis de hipótesis se obtiene el p-value es de 0,000, el mismo que al ser al nivel de significancia 0,01, se interpreta que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que permite afirmar que se aprueba la hipótesis “Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital”

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

En este capítulo, se presentan los resultados del proyecto de titulación, obtenido de la investigación y de la aplicación de la metodología presentada, para así identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur, y construir un plan de mejora con estrategias enfocadas al fortalecimiento de las debilidades de la organización.

#### **Título de la propuesta**

Programa motivacional de desarrollo interpersonal y técnicas de comunicación efectiva como estrategia de mejora de Clima Organizacional y optimizar el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur

#### **Objetivos**

##### **Objetivo General**

Mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral en el personal de enfermería por medio de planes de mejora continua.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Elaborar un cronograma tentativo de ejecución de propuesta.
- ❖ Diseñar medios audiovisuales que faciliten la comprensión del tema propuesto.
- ❖ Identificar el impacto económico y social de la propuesta.
- ❖ Implementar planes de capacitación.
- ❖ Evaluar el alcance obtenido en el personal de enfermería de la propuesta planteada.

### **Beneficiarios**

- ❖ **Directos:** Personal de enfermería
- ❖ **Indirectos:** Usuarios

### **Factibilidad**

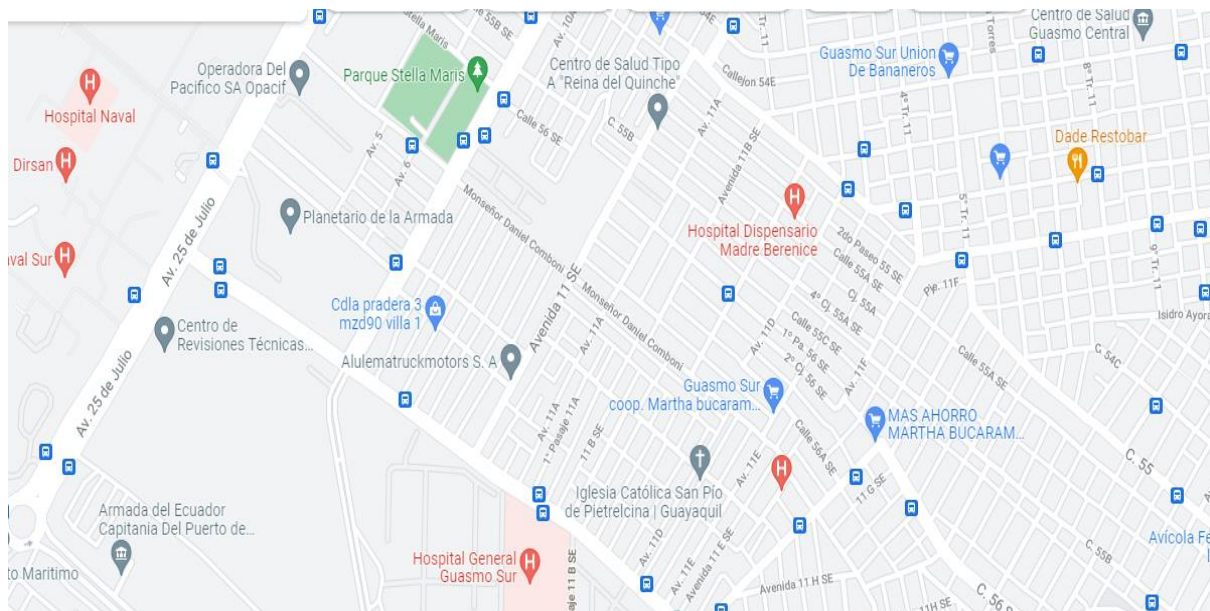
La presente propuesta es factible por los logros o alcances que se pueden generar a través de ella, debido a que la investigación previa permitió identificar las debilidades de las variables en estudio, es decir, del clima organizacional y el desempeño laboral, para que estas sean oportunidades de fortaleza institucional, recordando que diversas teorías convergen y establecen que el recurso humano es indispensable para cualquier institución; además, por ser una propuesta de carácter educativa facilita su ejecución debido a que no representa mayores gastos económicos tal como se puede apreciar más adelante.

### **Ubicación**

La ejecución de la propuesta se desarrollará en las instalaciones del Hospital General Guasmo Sur, cuya ubicación es en la provincia del Guayas en la ciudad de Guayaquil sector sur en las calles Av. Cacique Tomalá y Eloy Alfaro, ver figura 16.

### Figura 16

*Ubicación – Hospital General Guasmo Sur*



### Identificación de oportunidades de mejora

Se planteó la necesidad de elaborar un programa de mejora continua que enfatice estrategias para mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur, la cual se centrará en las siguientes:

**Tabla 6***Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Condiciones de trabajo*

Condiciones de trabajo				
Fortalezas a desarrollar – clima organizacional	Actividad	Participantes	Cada cuanto tiempo	Recursos
Horario laboral sin alteraciones de último momento.	Realizar una planificación mensual previa	Líderes de áreas, subdirecciones.	Mensualmente	Horarios de trabajo, Normativas vigentes del Ministerio de trabajo, informes técnicos de salud ocupacional, seguridad y psicología.
Sistemas de iluminación y climatización en funcionamiento	Supervisar que las áreas de trabajo cuenten con adecuados sistemas de iluminación y climatización	Líder de Mantenimiento, responsable del departamento de riesgo laboral.	Mensualmente	Croquis y planos Hospitalario, Libreta de apuntes, esferos.
Infraestructura en buen estado / Funcionalidad de equipamiento	Requerimiento de contratos de mantenimiento de infraestructura de acuerdo al plan anual de contratación (PAC)	Líder de mantenimiento	semestralmente	Informes de necesidad, Términos de referencia de contratación, tableros, esferos.
Capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.	Planes de educación continua referente a guías de práctica clínica mediante convenios interinstitucionales de Educación Superior.	Líderes, Supervisores, personal operativo o cuidado directo.	Mensualmente	Sala de capacitaciones: Auditorio de docencia. Banners, Pc y/o Laptops, Folletos informativos, Coffe Break, Pretest - Postest

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

**Tabla 7***Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Liderazgo*

Liderazgo				
<b>Fortalezas a desarrollar – clima organizacional</b>	<b>Actividad</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cada cuanto tiempo</b>	<b>Recursos</b>
Habilidades de liderazgo para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.  Habilidades de liderazgo.  Habilidades de comunicación efectiva	Capacitaciones continuas a los líderes de áreas referente a técnicas y habilidades de liderazgo.	Líderes de área, coordinadores de áreas, personal administrativo, Recursos Humanos	Cada tres meses	Capacitador en formador de líderes, Auditorio, proyector, laptops, Coffe break, Barnes, folletos.
Habilidades para negociar alguna exigencia o mejora.	Capacitaciones continuas en técnicas de negociación	Líderes de área, coordinadores de áreas, personal administrativo, Recursos Humanos	Cada tres meses	Capacitador en formador mediadores, Auditorio, proyector, laptops, Coffe break, Barnes, folletos.

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa



**Tabla 8***Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Remuneración*

Remuneración				
Fortalezas a desarrollar – clima organizacional	Actividad	Participantes	Cada cuanto tiempo	Recursos
Establecer políticas de promoción interna que incentiven y motiven al personal de enfermería.	Realizar reconocimientos a los trabajadores que cumplan con las metas proyectadas. Realizar reconocimiento a los trabajadores puntuales.	Líderes de área, personal operativo y/o cuidado directo	Mensualmente	Matriz mensual de producción, registro de marcaciones y emisión de certificados de reconocimiento emitidos por subdirecciones.
Remover y/o ascender a los profesionales de enfermería que realicen certificaciones, diplomados, estudios de cuarto nivel de acuerdo a las competencias adquiridas.	Identificar las capacidades y potenciales desarrollados de los profesionales de enfermería y reubicar en cargos administrativos como supervisores, líderes de área o colíderes de área.	Líderes de área, subdirección de enfermería, personal operativo y/o cuidado directo	Mensualmente	Hojas de vida del personal, mallas curriculares del personal que curse estudios académicos.

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

**Tabla 9***Fortalezas a desarrollar del clima organizacional – Organización*

Organización						
Fortalezas a desarrollar – clima organizacional	Actividad	Participantes		Cada cuanto tiempo	Recursos	
Desarrollar espacios recreacionales que incentiven al trabajo en equipo	Olimpiadas del Hospital General Guasmo Sur	Líderes de área, coordinadores de áreas, personal administrativo, Recursos Humanos, Personal operativo y de cuidado directo, personal de limpieza		Semestralmente	Complejo polideportivo, presentador, Aguas, Medallas, trofeos.	
Socializar protocolos y diagramas de flujo de procedimientos que se llevan a cabo en las áreas hospitalarias	Capacitar y socializar al personal referente a las guías de práctica clínica del Ministerio de Salud Pública y protocolos realizados en el HGGG.	Personal de Cuidado directo: Enfermeras, Auxiliares de enfermería, personal médico.		Mensualmente	Auditorio. Laptop, pretest, postest, guía de práctica clínica, afiches informativos del Ministerio de Salud.	
Socializar lineamientos y disposiciones emitidos por los organismos de control de la institución	Informar oportunamente disposiciones, lineamientos y reglamentos por los entes rectores de la Institución y el Ministerio de Salud Pública	Líderes de área, Subdirecciones, personal de cuidado directo		Frecuentemente	Hojas, impresoras, laptop, carteleras, medios informáticos: Quipux, Zimbra, grupos de trabajo (WhatsApp).	

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

### Costos de la ejecución de la propuesta

A continuación, consta las Tablas en la que se detalla los recursos financieros que conlleva a cabo la ejecución de cada una de las actividades a realizar.

**Tabla 10**

*Costos de actividad para fortalecer las condiciones de trabajo*

Ítems	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Capacitador / Grupos 50 personas</b>	4	\$50,00	\$200,00
<b>Trípticos / folletos</b>	250	\$0,02	\$5,00
<b>Costo de auditorio</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Proyector</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Laptop</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Formularios de evaluación: Pretest y Postest</b>	250	\$0,02	\$5,00
<b>Gigantografías tipo Banner</b>	2	\$40,00	\$80,00
<b>Coffe Break</b>	250	\$2,00	\$500,00
<b>Total</b>		<b>\$92,04</b>	<b>\$790</b>

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

Las capacitaciones impartidas al personal de cuidado directo de enfermería están enfocadas en fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias referentes a guías de práctica clínica y de esta forma mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Cabe señalar que dicha actividad puede ser realizada en las instalaciones del Hospital General Guasmo Sur, además cuenta con los recursos necesarios al contar con área de docencia.

**Tabla 11***Costos de actividad para fortalecer habilidades de liderazgo*

Ítems	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Coaching / Taller 16 personas</b>	4	\$50,00	\$200,00
<b>Costo de auditorio</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Proyector</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Laptop</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Formularios de evaluación: Pretest y Postest</b>	20	\$0,02	\$0,80
<b>Trípticos / folletos</b>	20	\$0,02	\$0,80
<b>Gigantografías tipo Banner</b>	1	\$40,00	\$40,00
<b>Coffe Break</b>	20	\$4,00	\$80,00
<b>Talleres</b>	4	\$20	\$80,00
<b>Total</b>		<b>\$117,02</b>	<b>\$885</b>

---

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

De acuerdo a la tabla anexada se muestra los costos que conlleva la capacitación para fortalecer habilidades de liderazgo, esto tiene como objetivo que los líderes de área desarrollen habilidades de negociación, liderazgo y se comuniquen de forma asertiva con los subordinados; su desarrollo deberá ser realizada por un coaching especialista en formadores de líderes en las instalaciones de capacitaciones y talleres del área de docencia del Hospital General Guasmo Sur.

**Tabla 12***Costos de actividad para incentivar al personal mediante reconocimientos*

Ítems	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Laptop</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Proyector</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Auditorio de docencia (HGGS)</b>	1	\$0,00	\$0,00
<b>Placas de reconocimiento</b>	16	\$7,00	\$112,00
<b>Certificados al buen desempeño laboral</b>	16	\$1,00	\$16,00
<b>Coffe break</b>	30	\$3,00	\$90,00
<b>Total</b>		<b>\$11,00</b>	<b>\$218,00</b>

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

De acuerdo a la tabla 12 que representa los costos de las actividades de reconocimiento, tienen como finalidad mejorar e incentivar a los profesionales de enfermería a ser responsables y cumplir con las metas propuestas. Esta actividad se realizará de forma mensual y se reconocerá a los mejores elementos de cada una de las áreas y se realizará publicaciones en la página oficial de la institución previa coordinación con el departamento de comunicación.

**Tabla 13***Costos de Actividad para fortalecer la organización*

Ítems	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Costos de alquiler de canchas / Hora</b>	4	\$100,00	\$400,00
<b>Animador</b>	1	\$200	\$200,00
<b>Banners</b>	4	\$40,00	\$160,00
<b>Publicidad</b>	3	\$50,00	\$150,00
<b>Alquiler de mesas, sillas, carpas</b>	1	\$250,00	\$250,00
<b>Fichas de inscripción de equipos participantes</b>			
<b>Premios (Pancarta, madrina, entre otros).</b>	4	\$25,00	\$100,00
<b>Comida, Bebidas/persona</b>	210	\$3,00	\$630,00
<b>Total</b>		<b>\$470,00</b>	<b>\$1.890,00</b>

**Elaborador por:** Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

De acuerdo a la tabla 12 anexada que representa los costos de las actividades recreativas, tienen como finalidad mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, comunicación efectiva y de forma indirecta disminuir el estrés que puede generar las actividades rutinarias que ejercen los profesionales de enfermería, las mismas que fueron identificadas como debilidades que inciden en el desempeño laboral.

## **Impacto**

La ejecución de la propuesta tiene como finalidad mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral del personal de enfermería, generando un impacto significativo en la calidad de atención y optimización de recursos, permitiendo de esta forma beneficios institucionales tales como trabajo en equipo, comunicación efectiva, establecimiento de metas, trabajadores comprometidos y sentido de pertinencia con la institución, lo cual será evaluado mediante la aplicación de una encuesta de forma trimestral.

Lo anteriormente descrito es en concordancia con la teoría de Frederick (2015) en el cual resalta que los trabajadores incentivados y motivados mejoran las relaciones interpersonales y mejora el desempeño en la empresa. Es decir, que su desarrollo permitirá generar ahorro económico en la institución porque el personal de enfermería trabajará motivado y optimizará los recursos; indirectamente beneficiará a la ciudadanía mediante una atención de calidad y calidez en concordancia a lo establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir y a la Constitución de la República del Ecuador.

## Cronograma de Actividades

**Tabla 14**

Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades condiciones de trabajo

Planificación	Meses / Actividad																			
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
Oficio - Permiso de autoridades	■	■																		
Respuesta de oficio			■	■	■															
Elaboración de material audiovisual, banners						■	■	■												
Elaboración de formatos de evaluación									■	■										
Socializar cronograma de capacitación y entrega de invitaciones.											■	■	■							
Contratación de servicios de alimentación y STAFF													■							
Identificar lista de participantes														■	■					
Preparar salón auditorio para el evento																■				
Evento																	■	■	■	■
Evaluación de alcance de la propuesta																	■	■	■	■

Elaborador por: Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa



**Tabla 15**

Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades capacitaciones de liderazgo

Planificación	Cada trimestre																			
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
Oficio - Permiso de autoridades	■	■																		
Respuesta de oficio			■	■	■															
Contratación coaching						■	■	■												
Socializar cronograma de capacitación y entrega de invitaciones.									■	■	■	■	■							
Solicitud de autorización para uso de auditorio														■	■					
Respuesta de solicitud de autorización para uso de auditorio																■				
Identificar lista de participantes																	■	■		
Preparar salón auditorio para el evento																			■	
Capacitación																				■
Evaluación de alcance de la propuesta																				■

Elaborador por: Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

**Tabla 16**

Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades reconocimiento al desempeño del personal de enfermería

Planificación	Meses / actividad																			
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
Revisión del cumplimiento de metas por área	■	■																		
Elaboración del listado de personas que cumplieron con meta propuesta			■	■	■															
Solicitud de autorización de auditorio						■	■	■												
Respuesta de solicitud de autorización para uso de auditorio									■	■	■	■	■							
Elaboración de certificado y placas														■	■					
Contratación de servicio de alimentación																■				
Realizar cronograma del evento																	■	■		
Realizar invitaciones																	■	■	■	
Preparar salón auditorio para el evento																			■	
Entrega de reconocimientos																				■

Elaborador por: Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

**Tabla 17**

Diagrama de Gantt – Cronograma de Actividades para fortalecer la organización

Planificación	Meses / actividad																			
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
Planificación del Evento																				
Solicitud de autorización para el desarrollo del evento																				
Respuesta de Solicitud de autorización para el desarrollo del evento																				
Invitación a la participación de olimpiadas del HGGS																				
Contratación de servicio de alimentación																				
Alquiler de canchas																				
Adquisición de trofeos y medallas																				
Identificar lista de participantes, N° de equipos																				
Día del evento																				
Apertura del evento, y elección de madrinas, pancarta y presentación de los equipos																				
Entrega de trofeos y premios																				
Cierre del evento																				

Elaborador por: Lcdo. Luis Alberto Salazar Guashpa

## CONCLUSIONES

Por medio de la revisión literaria y datos obtenido por medio de este proyecto de investigación se han obtenido las siguientes conclusiones:

Se determinó las principales teorías y conceptualizaciones del clima organizacional y el desempeño laboral por medio de la revisión literaria de diversas obras, así como lo señaló Frederick (2015) en el cual resalta que los trabajadores incentivados y motivados influyen significativamente en las relaciones interpersonales y mejora el desempeño en la empresa; esto permitió focalizar estrategias para el Personal de Enfermería que labora en el Hospital General Guasmo Sur.

Se estableció las principales investigaciones locales e internaciones para tener una mejor perspectiva de las variables en estudio y esta forma tener un acercamiento más real de la problemática, en este sentido se identificó que la mayor parte de autores convergen que las principales dimensiones del Clima organizacional son las condiciones de trabajo, liderazgo, remuneración y la comunicación, además se plasmó dentro del contexto el marco legal que da el soporte jurídico a la investigación de acuerdo a lo señalado en el Código de trabajo y la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Se definió el marco metodológico de investigación de campo con enfoque cuantitativo correlacional de diseño no experimental debido que durante la recolección de información no se manipularon las variables de forma deliberada, a su vez fue de corte transversal por se desarrolló durante un tiempo determinado; de esta forma se determinó la influencia que tienen las variables con un p.value de

0,000 y un nivel de significancia de 0,01 aprobando que si “Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital”.

Se diseñó una propuesta de mejora continúa enfocadas al fortalecimiento de las debilidades de la organización con el objetivo de mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral en el personal de enfermería.

## RECOMENDACIONES

Por medio de los datos obtenidos se han establecido las siguientes recomendaciones:

Se recomienda continuar con investigaciones que permita la identificación de otras dimensiones que puedan afectar al clima organizacional y al desempeño laboral, de esta forma desarrollar teorías que fundamenten y permitan fortalecer las relaciones interpersonales, comunicación eficaz y mejorar la calidad de servicios.

Se recomienda realizar un estudio analítico que implemente herramientas metodológicas que no fueron usadas en el presente proyecto de investigación tales como entrevistas para tener una mejor perspectiva de los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital General Guasmo Sur, además se sugiere la revisión continua y sistémica del marco legal que ampara el derecho de los trabajadores y de acuerdo a normas internacionales como la OIT.

Se recomienda a fin de mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral en el personal de enfermería que labora en el Hospital General Guasmo Sur, la ejecución de la propuesta desarrollada para fortalecer las debilidades que fueron observadas en el presente estudio y de esta forma mejorar.

## REFERENCIAS

- Alvarez, J., Santos, M., & Reyes, M. (12 de Marzo de 2016). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia*. Recuperado el 3 de Abril de 2020, de [www.cybertesis.edu.pe](http://www.cybertesis.edu.pe)
- Alvarez, S. (6 de Agosto de 2016). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de [www.cybertesis.edu.pe](http://www.cybertesis.edu.pe)
- Apotsi, L., & Tineli, T. (2018). Enfoque dinamico del trabajo. *Ciencia y economía*, 7-17.
- Araujo, J., & Guerra, L. (2016). Clima Laboral. En R. E. Marti, *Administración de Empresas* (Segunda ed., Vol. II, págs. 23-45). Buenos Aires, Argentina: La Casa. Recuperado el 13 de Agosto de 2019
- Baptista, R., & Fernández, C. (2016). *Pensamiento de Sistemas*. Bogotá: McGraw-Hill. Recuperado el 16 de Abril de 2021, de <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- Bernal, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON. Recuperado el 12 de Mayo de 2021, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohorquez, K. (2015). <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>.
- Brunet, M. (2017). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Madrid: Elsevier. Recuperado el 15 de Agosto de 2019
- Burns, N. (2014). *Enfermería basada en evidencia*. Madrid: Elsevier.
- Castro, J., & Rescaval, F. (2017). *Imágen corporativa y su desarrollo* (Tercera ed., Vol. IV). (S. Hernández, Ed.) Toluca, México: La Cordillera. Recuperado el 12 de Septiembre de 2021
- Castro, J., & Vélez, A. (2017). *Manual básico de gerentes*. Madri: Oceano. Recuperado el 17 de Junio de 2020
- Chiavenato, I. (2016). *Relaciones humanas*. ELS, Salud. Barcelona: ELSERVIER. Recuperado el 16 de Mayo de 2020
- Contreras, F., & Juarez, F. (11 de Noviembre de 2018). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional. *Ciencia y economía*, V(2), 7-17. Recuperado el 13 de Septiembre de 2020
- Coulter, R. (2016). *Gestión comunicacional*. Santiago de Chile: Elsevier. Recuperado el 16 de Agosto de 2019

- Cruz, P. (12 de Febrero de 2017).  
*file:///C:/Users/Mabel%20Mendoza/Desktop/maestriaGerenciaSalud/metodologia%20de%20la%20investigacion/info10.pdf*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019
- Cuevas, J. (2016). *Historia y desarrollo de estructuras organizacionales*. El Salvador: SCIELO. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021
- Dinneno, X., & Fredick, L. (2016). *Clima Laboral*. Mexico DF: ELSERVIER. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <https://www.ency.com/es/clima-laboral/#:~:text=El%20clima%20laboral%20se%20suele,la%20cultura%20de%20la%20empresa>.
- Feijoo, J. (2016). *Reglamentaciones del trabajo*. Napoli: PEARSON. Recuperado el 29 de Julio de 2021
- Forehand, M., & Giler, D. (2014). *Enfoques de producción*. Roma: ELSERVIER. Recuperado el 11 de Mayo de 2021
- Frederick, J. (2015). *Estrategias de trabajo en equipo*. México D.F.: Elsevier. Recuperado el 12 de Agosto de 2021
- García, M. (Julio de 2013). Clima Organizacional y su diagnóstico. *Red de Revistas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, I(42)*, 2-20. Recuperado el 4 de Enero de 2022, de *file:///C:/Users/Home/Downloads/225014900004.pdf*
- García, M. (2015). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Bogotá: Red de Revistas Científicas de América Latina. Recuperado el 7 de Enero de 2022, de *file:///C:/Users/User/Downloads/225014900004(1).pdf*
- Gómez, L. (2017). *Desarrollo psicología industrial*. Barcelona: ELSERVIER. Recuperado el 12 de Diciembre de 2021
- Gonzalez, J., & Parra, C. (11 de Enero de 2015). Caracterización de la cultura organizacional. *Revista Científica, I(7)*, 27. Recuperado el 12 de Agosto de 2019
- Griffin, A., & Moore, H. (2016). *Talento Humano* (Tercera ed., Vol. II). Dallas: Pearson. Recuperado el 17 de Agosto de 2019
- Hernández, J. (2014). *Tipos de investigación*. Barcelona: LECAR. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- Herzberg. (1999). *Teoría de motivación e higiene*. New Jersey: Redunfi. Recuperado el 12 de Enero de 2022, de [repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=DD50D89593B93E1.jvm1?sequence=](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=DD50D89593B93E1.jvm1?sequence=)



- Jhompson, N. (2019). *Feeling of relevance at work*. RRHH. Lóndres: New Job. Recuperado el 6 de Septiembre de 2020
- Legarda, M., & Anchundia, L. (2016). *Ambientes de trabajo para el desarrollo de la empresa* (Tercera ed., Vol. II). (F. Hernández, Ed.) Guadalajara, México: PEARSON. Recuperado el 19 de Mayo de 2020
- Likert, S. (2011). *El perfil de las características organizacionales*. Lima: NA. Recuperado el 19 de Agosto de 2019
- Linerik, J. (1961). *Clima organizacional*. Salud. Habana: El ché. Recuperado el 1 de Marzo de 2020
- Mansubi, X., Arua, K., & Torres, I. (29 de Junio de 2017). Red de talento humano. (J. Nimari, Ed.) *Incentiva, II*, 12-19. Recuperado el 11 de Septiembre de 2020
- Maristany, L. (2018). El clima organizacional. *SCielo*, 12-15.
- Martinez, S., & Llanos, B. (11 de Mayo de 2016). Relaciones interpersonales en la empresa. *AdmArt, II*(3), 13-17. Recuperado el 12 de Junio de 2020
- Méndez, C. (2006). *Modelo de organizaciones Colombianas*. Rosario: Universidad del Rosario. Recuperado el 15 de Enero de 2022
- Ministerio de trabajo. (2019). *Jornadas laborales del Ministerio de Salud Público*. MDT, Salud. Quito: MDT. Recuperado el 29 de Mayo de 2021
- Morales, M. (2001). Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana Médica*, 17-23.
- Moreno, A., & Pesántes, G. (2018). *Impulso industrial*. El salvador: Industrial. Recuperado el 13 de Junio de 2020
- Olertegui, R. (2006). Administración de recursos humanos en clinicas y hospitales. *Revista Científica Medica*.
- Oliver, S. (2015). *Metodología de la investigacion social*. Madrid: Dickinson.
- Organismo Internacional del Trabajo. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Washington: Justicia Social. Recuperado el 29 de Julio de 2021, de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- Osorio, M., & Cortire, M. (2017). Clima Organizacional. En N. Sampieri, *Administración de Empresas* (Segund ed., págs. 23-26). Montevideo: Panamericana. Recuperado el 11 de Junio de 2020
- Papella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologia-de-la-investigacion.html>

- Pérez, M. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de un Hospital de Alicante*. Alicante, España: UA.
- Pérez, S. (2012). *Percepción del clima organizacional*. Obtenido de Correo científico médico Holguín: [www.cocmed.sld.cu](http://www.cocmed.sld.cu)
- Robby, F. (2015). *Eficiencia y eficacia en el trabajo*. Sao Paulo: Panamericana. Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de [https://www.google.com/search?q=como+se+define+la+eficiencia+en+el+trabajo&sxsrf=ALeKk011fcRU15Id53\\_RGpCBAPinACnAdg%3A1622779332052&ei=xKW5YKnQAs2ZwbkPxNSv6Aw&oq=como+se+define+la+eficiencia+en+el+trabajo&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCAghEBYQHR AeOgcIIxCwAxAnOgc](https://www.google.com/search?q=como+se+define+la+eficiencia+en+el+trabajo&sxsrf=ALeKk011fcRU15Id53_RGpCBAPinACnAdg%3A1622779332052&ei=xKW5YKnQAs2ZwbkPxNSv6Aw&oq=como+se+define+la+eficiencia+en+el+trabajo&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCAghEBYQHR AeOgcIIxCwAxAnOgc)
- Robi, N. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los. *Universidad César Vallejo*, 62. Recuperado el 6 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51987https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51987>
- Rodríguez, M., & Mansilla, C. (2016). *Diagnóstico Organizacional*. Quito: Salud SA. Recuperado el 11 de Agosto de 2019
- Sandoval, C. (7 de Septiembre de 2017). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Ciencias economicas administrativas*, 1, 27-34. Recuperado el 12 de Agosto de 2019
- Santa, J., & Sanpedro, B. (11 de Junio de 2015). Clima Organizacional en instituciones de atención primaria de salud. (J. Arauz, Ed.) *Revista Médica*, V(1), 18-26. Recuperado el 18 de Agosto de 2019
- Santillan, E., & Santos, L. (2018). *Desarrollo empresarial*. Santiago: El árbol. Recuperado el 9 de Junio de 2020
- Schurles, R. (2017). Entorno Labora. En J. Chiavenato, *Gestión de talento humano* (Tercera ed., Vol. I, págs. 4-8). Catalonia, Barcelona, España: Pearson. Recuperado el 14 de Agosto de 2019
- Segredo, A., & Reyes, D. (2004). Clima oraganzacional en salud pública.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación en la calidad de servicio. *Iberoamericana*, 4-7.
- Tolman, F., Granier, J., & Balladares, M. (2016). Desempeño laboral. En D. Noriega, & Y. Cobo, *Relaciones Humanas* (Tercera ed., Vol. V, pág. 2). Montevideo, Uruguay: Panamericana. Recuperado el 13 de Febrero de 2020

# APÉNDICES



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

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables del Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur

*Estimado colaborador. A continuación, se presenta un cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, por lo que se pide responder con total sinceridad los siguientes ítems propuestos.*

*Por favor marca con "X" dentro del recuadro que refleje tu respuesta. Muchas gracias por tu tiempo y apoyo.*

<b>Escala de medición</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo</b>					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas.					
2. El Hospital respeta la programación laboral que se le asigna ya sea diaria, semanal o mensual evitando alteraciones de último momento.					
3. El Hospital establece acciones de seguridad para velar por su integridad en su jornada laboral.					
4. El Hospital respeta el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de último momento.					
5. El Hospital promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.					
<b>Remuneración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.					
7. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos laborales según su rendimiento					

8. La empresa realiza reconocimientos a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan las metas establecidas.					
<b>Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. El líder cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con usted dentro del Hospital.					
10. El líder cuenta con habilidades para ejercer como trabajo en equipo dentro del Hospital.					
11. El líder cuenta con habilidades para negociar con usted dentro de la institución cuando presenta alguna exigencia o mejora.					
12. El líder cuenta con habilidades para motivarlo constantemente para mejorar su rendimiento dentro del Hospital.					
<b>Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores son las adecuadas.					
14. El proceso para lograr una comunicación entre jefatura y colaboradores son los ideales.					
15. La imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella.					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Responsabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.					
17. Cumple con la totalidad de asistencias mensuales en el Hospital.					
18. Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro del Hospital.					
19. Es cuidadoso con los elementos de trabajo que el hospital le asigna para el desarrollo de sus					

labores. (Computador, escritorio, silla, equipos biomédicos, entre otros)					
<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20. Promueve un trato cordial entre usted y su jefe inmediato.					
21. Promueve un trato cordial entre usted y sus compañeros.					
22. Promueve un trato cordial entre usted y los pacientes.					
<b>Cooperación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23. Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren.					
24. Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo.					
25. Coordina constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.					
26. Tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el paciente no note su ausencia.					
<b>Eficiencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27. Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.					
28. Su jefe inmediato muestra satisfacción al revisar las asignaciones que usted resolvió y entregó.					
29. Suele ser oportuno al desarrollar o entregar de sus asignaciones a su jefe inmediato.					
30. Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro del Hospital.					
<b>Gracias.</b>					

*Tomado de:* (Robi, 2020)

### Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Clima organizacional	El clima organizacional es el seudónimo que otorgan diversos autores al referirse del ambiente laboral generado de un grupo de personas u organización, con él se puede evaluar y medir el desempeño, cumplimiento de objetivos y calidad de servicios prestados; está relacionado a la motivación de los empleados, refiriéndose a la parte física, emocional y mental (Schurles, 2017).	De acuerdo a lo establecido por (García, 2015) para el estudio del clima organizacional se investigarán las siguientes dimensiones: Condiciones de trabajo, remuneración, liderazgo y organización.	Condiciones de Trabajo	Condiciones físicas del trabajo	Escala de Likert del 1 al 5
				Programación de trabajo	
				Seguridad en el trabajo	
				Horario de trabajo	
				Capacitación	
			Remuneración	Salarios	
				Promociones	
				Reconocimientos	
			Liderazgo	Habilidades para la Comunicación	
				Habilidades para el liderazgo	
				Habilidades para la negociación	
				Habilidades para la motivación	
			Organización	Políticas de recursos humanos	
				Comunicaciones	
Imagen global					
Desempeño laboral	Según (Chiavenato, 2016) expone que el desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 4). De tal manera, que el desempeño del individuo es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.	De acuerdo a (Chiavenato, 2016) en el análisis del desempeño laboral, establece las siguientes dimensiones: Responsabilidad, relaciones interpersonales, cooperación y eficiencia.	Responsabilidad	Puntualidad	
				Asistencia al trabajo	
				Orden	
				Cuidado de elementos asignados	
			Relación interpersonal	Cordialidad con el jefe inmediato	
				Cordialidad con los compañeros	
				Cordialidad con el público	
			Cooperación	Trabajo en equipo	
				Comprensión con los compañeros	
				Coordinación con los jefes	
				Atención en beneficio del usuario	
			Eficiencia	Trabajo correcto	
				Trabajo satisfactorio	
				Trabajo oportuno	
Evita errores					



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Salazar Guashpa Luis Alberto, con C.C: # 0940443195 autor del trabajo de titulación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 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, 27 de mayo del 2022

f. \_\_\_\_\_

**Nombre: Salazar Guashpa Luis Alberto**

**C.C: 0940443195**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Salazar Guashpa, Luis Alberto		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Gutiérrez Northía, Aline / Bajaña Villagómez, Yanina		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de mayo del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	80
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Clima organizacional, desempeño laboral		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Eficiencia, Competitividad, Productividad.		
<b>RESUMEN / ABSTRACT</b>			
<p><b>Antecedentes:</b> El clima organizacional es un aspecto relevante para el ámbito hospitalario y empresarial, además, hoy en día se pretende mejorar el ambiente de trabajo, para lograr incrementar la productividad, eficiencia y competitividad. Por medio de la revisión bibliográfica se definió a la variable clima organizacional como al ambiente laboral generado de un grupo de personas u organización (Schurles, 2017) y a su vez al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones. <b>Objetivos:</b> El presente proyecto de investigación tiene como propósito determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para el planteamiento de una estrategia que mejore la relación de estas variables en el Personal de Enfermería del Hospital General Guasmo Sur. <b>Metodología:</b> En este sentido para el cumplimiento de los objetivos se usó como metodología, una investigación de campo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y el alcance de corte transversal porque la recolección de información se extrajo durante un tiempo determinado. En cuanto a las técnicas de recolección de información fueron mediante encuestas, las mismas que fueron dirigidas a 203 personas conformadas por el personal de enfermería que labora en Hospital General Guasmo Sur. <b>Resultados:</b> Por medio de los datos obtenidos de las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que la influencia que tienen las variables con un p.value de 0,000 y un nivel de significancia de 0,01 aprobando que si “Existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital”.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0986699842	E-mail: luisalz_1995@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> 043804600 / 0997196258		

E-mail: [maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec](mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec)

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

**Nº. DE REGISTRO (en base a datos):**

**Nº. DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL (en la web):**