



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

**TEMA:
INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA:
CASO HOSPITAL CIVIL SANTA TERESITA**

**AUTORA:
Betancourt Ruíz, Roxana María Elena**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:
Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

**Guayaquil-Ecuador
2018**



**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 Md. Roxana María Elena Betancourt Ruíz, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

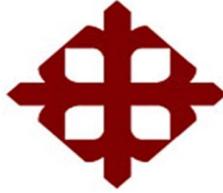
REVISORA

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. Lapo Maza, María del Carmen, Phd.

Guayaquil, 17 de octubre del 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Roxana María Elena Betancourt Ruíz

Declaro que:

El proyecto de Investigación Incidencia De La Cultura Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal Del Área De Bodega: Caso Hospital Civil Santa Teresita, 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, 17 de octubre del 2018

AUTORA

Md. Roxana María Elena Betancourt Ruíz



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Roxana María Elena Betancourt Ruíz

Autorizo a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, titulada: Incidencia De La Cultura Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal Del Área De Bodega: Caso Hospital Civil Santa Teresita, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 17 de octubre del 2018

AUTORA

Md. Roxana María Elena Betancourt Ruíz

AGRADECIMIENTO

**A DIOS por darme la sabiduría y la
fortaleza de finalizar una etapa de mi vida
en el nivel profesional.**

**A mi PADRE, MADRE y ABUELOS por su
constancia, amor y ejemplo de perseverancia de llegar
a una meta cumplida.**

**A mi TUTORA, por sus conocimientos impartidos que
hicieron que realice un buen trabajo.**

DEDICATORIA

A mi PADRE y MADRE, por guiarme hacer una persona dedicada, llena de valores y leal en mis deberes personales y profesionales.

A mis ABUELOS, por su experiencia entregada en mí para comprender y saber lo importante de tener una familia respetuosa y confiable.

A mi HIJO, una persona que llegó cuando menos lo esperaba, brindándome en todo momento su apoyo y dedicación.

ÍNDICE

Introducción	2
Antecedentes	5
Planteamiento del problema	10
Formulación del problema	11
Justificación	11
Objetivo general	13
Objetivos específicos	14
Hipótesis	14
Capítulo I	14
Marco teórico	14
Cultura organizacional	14
Factores de la cultura organizacional	17
Desempeño laboral	20
Factores que determinan el Desempeño Laboral	22
Marco conceptual	24
Marco legal	27
Capitulo II	33
Capitulo III	43
Metodología de la investigación	43
Tipo de Investigación	44
Población y Muestra	45
Tamaño de la muestra	45
Técnicas de recolección de datos	47

Capítulo IV	51
Resultados de la investigación	51
Resumen del Capítulo IV:	99
Capítulo V	101
Propuesta de para mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral para el Hospital Civil Santa Teresita.	101
Introducción de la Propuesta	101
Esquema de la Propuesta de Mejoramiento	102
Etapas 1: Situación actual del Hospital Santa Teresita	102
Etapas 2: Análisis Foda (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)	103
Matriz de propuestas de mejoramiento de la cultura organización basados en el análisis Foda	109
Matriz de propuestas de mejoramiento del desempeño laboral basados en el análisis Foda.	112
Resumen del Capítulo V:	113
Apéndice A	129
Encuesta para conocer la percepción de la población de Santa Rosa sobre el Hospital Civil Santa Teresita	129
Apéndice B	133
Encuesta tipo escala de Likert sobre la Cultura Organizacional	133
Apéndice C	135
Encuesta tipo escala de Likert sobre el Desempeño Laboral	135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la Cultura Organizacional.....	48
Tabla 2 Caracterización de la muestra por categorías demográficas	51
Tabla 3 Tipo de Cultura Organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita	54
Tabla 4 Conoce las Políticas y reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita	55
Tabla 5 Que tan identificado o comprometido con el Hospital Civil Santa Teresita ...	56
Tabla 6 Valores que se perciben en el Hospital Civil Santa Teresita	57
Tabla 7 Costumbres y tradiciones que se desarrollan en el Hospital Civil Santa Teresita	58
Tabla 8 Historias y anécdotas que se conocen en el Hospital Santa Teresita	60
Tabla 9 Ritos que se realizan en el Hospital Civil Santa Teresita.....	61
Tabla 10 Normas de mayor importancia en el Hospital Santa Teresita	62
Tabla 11 Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Civil Santa Teresita	64
Tabla 12 Tipo de Evaluación de Desempeño	65
Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad	66
Tabla 14 Estadístico de Fiabilidad de la Cultura Organizacional	67
Tabla 15 Estadístico de Fiabilidad del Desempeño Laboral	67
Tabla 16. Pruebas de normalidad de los indicadores de la variable independiente.....	68
Tabla 17. Pruebas de normalidad de los indicadores de la variable dependiente.....	68
Tabla 18. Abreviaturas para identificar los indicadores de la variable independiente	69
Tabla 19. Abreviaturas para identificar los indicadores de la variable dependiente ..	69
Tabla 20. Medidas de tendencia central de la variable independiente.....	69
Tabla 21. Medidas de tendencia central de la variable dependiente	70
Tabla 77. Análisis de correlación entre las variables para el personal.....	95
Tabla 78. Nivel de correlatividad de las variables para el personal	96
Tabla 79. Análisis de correlación entre las variables para la población	97
Tabla 80. Nivel de correlatividad de las variables para la población	99
Tabla 81 Análisis FODA del Hospital.....	105

Tabla 82 MATRIZ EFI	106
Tabla 83 MATRIZ EFE	107
Tabla 84 Matriz de las estrategias del FODA	108

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Factores que determinan la formación de cultura organizacional	19
Figura 2 Sección de trabajo	52
Figura 3 Tiempo de Antigüedad	53
Figura 4 Tipo de cultura organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita	54
Figura 5 Conoce las políticas o reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita	55
Figura 6 Qué tan identificado o comprometido está con el Hospital Civil Santa Teresita	56
Figura 7 Valores que se perciben en el Hospital Civil Santa Teresita	57
Figura 9 Historias y anécdotas que se conocen en el Hospital Civil Santa Teresita	60
Figura 10 Ritos que se realizan en el Hospital Civil Santa Teresita	61
Figura 11 Normas de mayor importancia en el Hospital Santa Teresita	63
Figura 12 Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Civil Santa Teresita	64
Figura 13 Tipo de Evaluación de Desempeño	65
Figura 15. Representación del indicador Ideologías para el personal	72
Figura 16. Representación del indicador Historia y costumbre de la empresa para el personal	72
Figura 17. Representación del indicador Ritos para el personal	73
Figura 18. Representación del indicador Motivación para el personal	73
Figura 19. Representación del indicador Liderazgo para el personal	73
Figura 20. Representación del indicador Trabajo en equipo para el personal	74
Figura 21. Representación del indicador Cumplimiento de metas para el personal ...	74
Figura 22. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para el personal	75
Figura 23. Representación del indicador Relaciones laborales para el personal	75
Figura 24. Representación del indicador Amistad para el personal	76

Figura 25. Representación del indicador Lealtad para el personal.....	76
Figura 26. Representación del indicador Justicia para el personal.....	76
Figura 27. Representación del indicador Compromiso para el personal.....	77
Figura 28. Representación del indicador Honestidad para el personal	77
Figura 29. Representación del indicador Puntualidad para el personal.....	78
Figura 30. Representación del indicador Responsabilidad para el personal.....	78
Figura 31. Representación del indicador Iniciativa para el personal.....	78
Figura 32. Representación del indicador Respeto para el personal.....	79
Figura 33. Representación del indicador Cumplimiento de reglamentos o normas internos para el personal.....	79
Figura 34. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para el personal ...	79
Figura 35. Representación del indicador Identidad para la población	80
Figura 36. Representación del indicador Ideologías para la población.....	80
Figura 37. Representación del indicador Historias y costumbres de la empresa para la población	81
Figura 38. Representación del indicador Ritos para la población.....	81
Figura 39. Representación del indicador Motivación para la población.....	81
Figura 40. Representación del indicador Liderazgo para la población	82
Figura 41. Representación del indicador Trabajo en equipo para la población	82
Figura 42. Representación del indicador Cumplimiento de metas para la población .	82
Figura 43. Representación del indicador Libertad para las toma de decisiones para la población	83
Figura 44. Representación del indicador Relaciones Laborales para la población	83
Figura 45. Representación del indicador Amistad para la población	83
Figura 46. Representación del indicador Lealtad para la población.....	84
Figura 47. Representación del indicador Justicia para la población.....	84
Figura 48. Representación del indicador Compromiso para la población.....	84
Figura 49. Representación del indicador Honestidad para la población	85
Figura 50. Representación del indicador Puntualidad para la población.....	85
Figura 51. Representación del indicador Responsabilidad para la población.....	86
Figura 52. Representación del indicador Iniciativa para la población.....	86

Figura 53. Representación del indicador Respeto para la población	86
Figura 54. Representación del indicador Cumplimiento de reglamentos o Normas internos para la población	87
Figura 55. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para la población.	87
Figura 56. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para la población.	87
Figura 57. Representación del indicador Puntualidad para el personal.....	89
Figura 58. Representación del indicador Alcance de objetivos para el personal	89
Figura 59. Representación del indicador Evaluación de desempeño para el personal	89
Figura 60. Representación del indicador Conocimiento de las actividades asignadas al puesto para el personal	90
Figura 61. Representación del indicador Aplicación del campo profesional de los colaboradores para el personal	90
Figura 62. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para el personal	90
Figura 63. Representación del indicador Relaciones Laborales para el personal.....	91
Figura 64. Representación del indicador Puntualidad para la población.....	91
Figura 65. Representación del indicador Alcance de objetivos para la población	91
Figura 66. Representación del indicador Evaluación de desempeño para la población	92
Figura 67. Representación del indicador Conocimiento de las actividades asignadas al puesto para la población	92
Figura 68. Representación del indicador Aplicación del campo profesional de los colaboradores para la población	92
Figura 69. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para la población	93
Figura 70. Representación del indicador Relaciones Laborales para la población	93
Figura 71 Esquema de la Propuesta de Mejoramiento	102

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo analizar los factores de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro, con la finalidad de la elaboración de una propuesta de mejoramiento. Se utilizó una metodología de investigación con orientación cuantitativa, con un tipo de investigación de alcance descriptivo, y se aplicó encuestas tipo escala de LIKERT al personal del Hospital Civil Santa Teresita que cuentan con un total de 145 personas, incluyendo a las que laboran en el área de bodega que era la unidad de análisis de mayor importancia. Entre las variables de estudio están la cultura organizacional como variable independiente, entre las dimensiones que se analizaron están la cultura, relaciones con los directivos, valores empresariales y políticas y normas. Como variable dependiente está el desempeño laboral y sus dimensiones que se analizaron están el cumplimiento de actividades, Entre los resultados obtenidos en el análisis de la estadística descriptiva es que existe un 87% de relación entre las variables por lo que se corrobora la hipótesis. En la variable independiente, las opiniones y percepciones del personal del Hospital y la población de Santa Rosa son estadísticamente similares, coincidiendo casi el 79% de las medidas de tendencia central. Así mismo, en la variable dependiente, los resultados difieren un 50% de la variable independiente. Esto puede conllevar que la relación entre las variables analizadas sea vista de forma diferente por cada grupo.

Palabras claves: Cultura organizacional, Desempeño laboral, Hospital, Santa Rosa, Salud.

ABSTRACT

This work aims at analyzing the organizational culture factors and their influence on the performance of Santa Teresita Civil Hospital warehouse staff, which is located in Santa Rosa, El Oro; with the purpose of preparing a proposal for the improvement of staff's performance. The study used a quantitative research methodology with a descriptive scope. A total of 145 participants who work at the Santa Teresita Civil hospital completed a LIKERT scale survey, including our main unit of analysis, those who work in the warehouse area. The independent variable of the study was the organizational culture, which included the culture, relationships with managers, business values and policies and norms as its dimensions under analysis. Labor performance was the dependent variable and its dimension under analysis included the fulfillment of staff activities. The results show that there is a relationship of 87% between the variables, which corroborates the hypothesis. For the independent variable, the opinions and perceptions of the staff of the hospital and the population of Santa Rosa are statistically similar; Almost 79% of the measures of central tendency coincided. For the dependent variable, the results differ by 50% from the independent variable. These results lead to the conclusion that the relationship between the analyzed variables is perceived differently by both groups.

Keywords: Organizational culture, Work performance, Hospital, Santa Rosa, Health.

Introducción

El origen del concepto de cultura organizacional, se ubica en Alemania durante la segunda mitad del siglo XIX, específicamente en el año de 1886, donde la cultura no existía y era sin importancia. A partir, de esta década inicia el estudio de la cultura en las organizaciones, para que estas se administren mejor, sean más eficientes o para que logren objetivos tales como aumentar la calidad de vida y subir el nivel de la productividad (Debates I.E.S.A., 1997)

La cultura organizacional es un tema considerablemente analizado por muchos filósofos o autores como Shein (1991), Reichers y Schneiner (1999), Idalberto Chiavenato (actualmente), en el que se establece que la cultura se vincula a la ética, moral, tradiciones, ritos, normas que la sociedad acepta para obedecerlas y cumplirlas (Montoya, 2014).

Por otro lado, la cultura organizacional “agrega directamente las percepciones morales, tradiciones, hábitos y símbolos. Que dan superioridad a una organización mediante el cual puede ser percibida como una amenaza por los competidores teniendo factores diferenciadores, esto permite ser competitivo mediante la cultura empresarial sintiéndose como una fuente relevante para mantener la delantera en un mercado en espacio y tiempo” (González & Parra, 2008).

Así mismo, la construcción y mantenimiento de la cultura admiten la existencia de un determinado nivel de comportamiento social creada por los miembros de un grupo de individuos que tienen diferentes conocimientos, que pueden ser regidos por

normas y políticas, o reglamentos dentro de una sociedad, organización o institución. Todo ello relacionado por las costumbres, creencias, motivaciones, necesidades y hábitos compartidos por los miembros de una sociedad en general. (Berger & Luckman, 2012)

La estructura de un servicio de la salud que se ofrece a los pacientes de los Hospitales o clínicas en general, establecen su imagen y reflejo de su cuidado basados en la cultura organizacional. El personal que labora en centros de salud debe cumplir con los reglamentos, políticas y obligaciones para alcanzar de alguna forma una cultura alta de hacer bien las cosas, de conseguir las metas u objetivos, de establecer aspiraciones en los empleados y dar una identidad a la institución.

El Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro, tiene reglamentos y políticas bien establecidos, pero existe el problema que los empleados en toda la institución tienen solo conocimiento de los puntos más generales de esos reglamentos y políticas. Aun así, con conocimiento de los mismos, estos no son acatados por la mayoría de las personas que laboran. Esto es debido que no existe un mecanismo de control que maneje las sanciones o prohibiciones que deben seguirse por parte de los empleados.

Y esto no hablando de las disposiciones del Hospital a las obligaciones que deben tener los empleados con los usuarios, sino también en las actividades diarias que deben desarrollar en cada uno de sus puestos de trabajo. A veces, los mismos son muy demorados debido a que los procesos a desarrollar no son controlados por lo que se hace difícil realizar una actividad sin esperar a que termine el anterior, en este caso se

forma cuellos de botella muy frecuentemente, lo retrasa los procesos en las áreas del Hospital, especialmente en Bodega, Farmacia y Estadística.

La cultura organizacional es un eje estratégico para los trabajadores del Hospital Santa Teresita, ya que permite que los mismos se encaminen hacia un mismo objetivo estableciendo parámetros comprometidos al desarrollo eficiente de los procesos administrativos, especialmente en las áreas de bodega, farmacia y estadística. Por esta razón, es necesario elaborar un trabajo de investigación para medir el nivel de cultura organizacional que existe en el área de bodega, farmacia y estadística del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa.

Este trabajo de investigación se desarrolla en el contexto de cinco capítulos, que estará conformado de la siguiente manera: En el primer capítulo se elaborará el marco teórico o fundamentación teórica conceptual de las variables de estudio, en el segundo capítulo se establecerá el marco referencial de trabajo, en el tercer capítulo se describirá la metodología de investigación aplicarse en el presente estudio, en el cuarto capítulo se analizarán los resultados de la investigación y en el quinto capítulo se realizará una propuesta de mejora para el hospital.

El estudio trata de medir el nivel de cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Básico Santa Teresita. Se obtuvo como resultado que hay un 87% de coincidencia entre las variables de la cultura organizacional y el desempeño laboral, por tanto se puede concluir que existe una relación directa entre las variables en el personal del Hospital y del área de bodega.

Por tanto, se corrobora la hipótesis principal del presente trabajo de investigación en el que existe un alto nivel de relación de la cultura organizacional, en este caso si en el Hospital existe una cultura débil, probablemente este incidirá en el nivel de desempeño del personal del Hospital, en este caso, a la baja.

Antecedentes

Hace 20 años se especulaba que las empresas eran, en su mayor parte medios racionales para manejar y controlar un grupo de personas; que tenían niveles jerárquicos, departamentales, relaciones de autoridad y así sucesivamente. Pero las instituciones son más que eso porque a semejanza de los individuos, también poseen personalidad. Pueden ser estrictas o dóciles, poco amigables o apoyadores, innovadoras o conservadoras.

En años recientes los estudiosos administrativos han iniciado en considerar esto, al mostrarse conforme con la importancia que tiene la cultura en la vida de las personas que forman parte de una organización. La cultura establece la manera de cómo trabaja una empresa, ésta se irradia en las maniobras, estructuras o sistemas (Rivas & Samra , 2006)

Existen actividades desarrolladas a nivel internacional en el que se puede determinar el grado de influencia que tiene la cultura organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones a nivel general. Uno de ellos, el estudio realizado por María Gabriela Díaz (2002), cuyo tema es “Diagnóstico de la cultura organizacional del centro médico S.A., Maturín (2001-2002), realizó un trabajo en el que tuvo como conclusión que la mayoría de las instituciones de salud de la ciudad de Maturín, tienen

una cultura fuerte, en este caso, los empleados se sienten plenamente identificados con la organización (Díaz M. , 2002).

La encuesta realizada por RANDSTAD, señala que la cultura organizacional es esencial para los miembros de una empresa, tal es el caso que la encuesta establece que la cultura en una organización tiene una relevancia ya que permite a los trabajadores ser más morales, productivos y rendidores para mantener la sostenibilidad económica de una empresa en un mercado competitivo.

La crisis económica a nivel internacional ha limitado el desarrollo de la cultura organizacional en las empresas, aunque es así para las instituciones, no pasa lo mismo con los empleados, de acuerdo con el informe de RANDSTAD, el 66% de las personas que hicieron la encuesta están totalmente acordes que la cultura organizacional tiene mucha relevancia para alcanzar los objetivos en una empresa, por otro lado, el 22% tiene la perspectiva que existe un mejor rendimiento de la producción y ventas, el 35% piensa que la moral es lo que hace que un empleado sea bueno en lo que hace y el 23% determinó que los trabajadores en las edades entre 18 y 34 años están satisfechos laboralmente.

Por otro lado, los trabajadores encuestados expresan que si perciben cuando la cultura organizacional de una empresa se ve afectada o cuando los directivos la descuidan, en este caso, el 59% tienen la percepción que los problemas en la economía es el motivo por el cual hay una alta tasa de desempleo, disminución de las remuneraciones a los empleados y ambientes inadecuados de trabajo, esto es a nivel internacional lo que ha traído la desmotivación de los trabajadores en general.

Así mismo, la encuesta RANDSTAD reflejo que las debilidades de la cultura organizacional se encuentran en la actitud de los trabajadores con el 69%, esto se acerca a un mal manejo de la administración con el 64%, las relaciones con directivos son bajas con el 57%, poca relación con los clientes determinado con el 55%, bajo nivel de responsabilidad con el 50%, no se realizan programas de capacitación con el 47%, tampoco proyecciones de compensaciones con el 45%, es bajo el incentivo a la creatividad con el 42%, se dan pocos recursos para trabajos administrativos con el 41% y la retención de empleados no es buena con el 40%.

Según estos datos obtenidos de la encuesta RANDSTAD, la cultura es un factor primordial para que existe una administración eficiente de una empresa, de manera que sea cumplida por sus empleados, sin la cultura probablemente la empresa pueda caer en desventaja frente a su competencia y perder los objetivos que pretende obtener una empresa en común (Franco, 2010).

En el Ecuador, a pesar que el Gobierno ha mejorado los recursos tecnológicos y de infraestructura de los Hospitales a nivel nacional, existen problemas aun, debido a que el personal médico, de enfermería y administrativo del hospital tienen bajos niveles de conocimiento en el uso de los mismos, por lo que existe el retraso en el tiempo de desarrollo de ciertos procesos que se realizan en el centro de salud, en este caso en el área de bodega, lo que da como consecuencia una insatisfacción en los usuarios. Por otro lado, se puede discutir que los trabajadores a veces no cumplen con los parámetros establecidos por la institución probablemente por la ausencia de control en el desempeño laboral del personal. Además, se puede apreciar que hay personal con un conocimiento empírico o bajo en el manejo del inventario de la

medicina y los recursos del Hospital Santa Teresita, por lo existe pérdida de medicamentos y recursos hospitalarios.

En la ciudad de Machala, el Hospital Teófilo Dávila (HTD), a lo largo de sus años (102), no ha dejado de tener problemas, en su mayoría de infraestructura física, logístico y de personal. El mal manejo interno de los recursos organizacionales por la deficiente administración identifican problemas como: presupuesto bajo, escasez de personal especializado, problemas sindicales, desabastecimiento de medicinas, malos tratos de servidores, desconocimiento de jerarquías, entre otros. Aunque el Gobierno Nacional ha implementado un nuevo modelo de gestión, los problemas de atención por la falta de control en las actividades operacionales, aún siguen siendo un problema para el Hospital Teófilo Dávila, lo que genera una baja cultura organizacional, y un desempeño laboral negativo dentro de su institución (Fajardo , 2017).

En el trabajo de tesis realizado por (Bohorquez, 2015), desarrollo una investigación sobre el desempeño laboral y la cultura organizacional en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, algo muy parecido al elaborado en la presente tesis, en el que buscó alcanzar el objetivo que era mejorar el desempeño laboral fortaleciendo la cultura organizacional en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, en este caso las variables de medición se clasificó como independiente a la cultura organizacional y como dependiente al desempeño laboral. Se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, cualitativo, basado en una investigación de campo, con un estilo documental, explicativo y descriptivo. Se concluye que el 48% de los encuestados manifiestan que el trato del servicio al cliente a los paciente es regular por lo que se necesita mejorar en ese aspecto. Por otro lado, las instalaciones son aceptables por parte de los encuestados, así mismo establece que el tiempo de espera

es viable y que no hubo problema en el mismo. El trabajo recomienda en que se debe implementar un manual de cultura organizacional para mejorar de alguna forma el desempeño laboral y productivo del Laboratorio.

En el trabajo desarrollo por (Guitierrez, 2009), determinó que la cultura en el Hospital El Carmen es débil ya que existe algunos inconvenientes como temor a tener represalias, temor a los directivos, conformismo en el trabajo, falta de respeto con los pacientes, falta de compromiso con la institución y viceversa. No hay predisposición para el trabajo en equipo, limitada distribución de los recursos organizacionales en el Hospital, atención deficiente e infraestructura de bajo nivel. En el trabajo se pide realizar mejorar de infraestructura física, cambiar la mentalidad de los empleados, y mejorar la distribución de los recursos dentro del Hospital.

En la investigación de tesis de (De la Torre & Themme-Afan, 2016), se realizó un estudio sobre la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Biblioteca Nacional del Perú, el objetivo que tuvo es determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal, se aplicó la investigación a una población de 46 personas. Entre los resultados obtenidos se verificó que existe una relación muy significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, entre los indicadores de la cultura organizacional de mayor relación con el desempeño laboral son los valores, las creencias, el clima laboral, las normas y la filosofía de trabajo de la Biblioteca.

En la tesis desarrollada por (Chilon & Alcalde, 2014), se analiza todas aquellas variables que forman parte de la cultura organizacional y el desempeño laboral a los trabajadores de la sede DIRESA de Cajamarca en el año 2014, con el propósito de

determinar el grado de relación que existe entre las dos fuentes de investigación. Se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo en base al método analítico-sintético con un tipo de investigación descriptivo-transversal. Entre los resultados obtenidos es que la cultura organizacional tiene un grado significativamente alto de relación con el desempeño laboral, entre los indicadores de mayor relación de la cultura son: las normas, políticas, valores, tradiciones, servicio al cliente.

Planteamiento del problema

Existen varios puntos de cambio críticos en el desarrollo de nuevas políticas establecidas para todos los departamentos de la institución, este cambio ha generado varias inconsistencias en los procesos administrativos del área de bodega, farmacia y estadística del Hospital.

Por otro lado, muchos de los trabajadores del Hospital son personas que tienen contratos ocasionales o por tiempo determinado, lo que los hace vulnerables a saber que en cualquier momento saldrán de la institución, el mismo que genera improductividad laboral debido a la tensión que genera la incertidumbre de hasta cuando trabajan en el Hospital.

Así mismo, las personas que tienen contratos permanentes por haber ganado un concurso de mérito, especifican que a pesar de ganar nuevos puestos de trabajo más altos de lo que estaban en los concursos, siguen ganando lo mismo, por lo que se genera un descontento en el trabajo, así como una desmotivación en sus puestos de trabajo.

En área de bodega existe problemas en base al inventario de los productos que llegan al hospital en el cual se pierden sustancialmente ciertos medicamentos que

deberían estar en bodega, así mismo, a veces ocurre problemas de descuadres en el registro de los medicamentos, por lo que surten los problemas en saber si realmente llegaron un número determinado de medicinas o no, para ello se coteja con el listado enviado por el Ministerio de Salud, pero hasta que se llegue al problema se pierde tiempo.

Estos problemas hacen que las áreas de Farmacia y Estadística pierdan tiempo en las entregas de sus informes o medicamentos a los usuarios lo que perjudica de alguna manera el desempeño e imagen de la institución.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de la cultura organizacional que influyen en el desempeño laboral del área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro?

Justificación

El presente trabajo de investigación es imperioso ya que permitirá conocer el comportamiento de la cultura organizacional en el área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita basados en el análisis de los factores como ambientes, percepciones, normas, políticas, disciplina, comunicación, valores, competitividad entre personal, y regulación de conflictos laborales.

Es casi necesario estar al tanto de la cultura organizacional en cada una de las unidades de negocios de una empresa, según Valle (1995), potencia la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida en su objetivo 3 de “Mejorar la calidad de vida de la población” en el que se plantea limitar el mercantilismo del bienestar, la universalización de los derechos, la recuperación del vínculo entre lo social y lo económico y la corresponsabilidad social, familiar y personal sobre la calidad de vida de las personas. La salud se diseña como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante el mejoramiento de esfuerzos en políticas de prevención y en la concepción de un entorno saludable.

Entre las políticas del objetivo 3 que se acoplan al presente trabajo de investigación está: punto 3.3) Garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de salud. 3.4) Fortalecer y consolidar la salud intercultural, incorporando la medicina ancestral y alternativa al Sistema Nacional de salud.

La presente investigación se enfoca en base al Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil dentro del dominio 6 que es sobre la “Salud Integral”, en el sub-campo de la “Salud Humana” y su línea de investigación está enmarcado en la “Salud Pública”.

Basados en estos puntos expuestos en los dos últimos párrafos, en el Hospital Civil Santa Teresita existen algunos problemas desarrollados durante el tiempo de actividad de la institución que no cumple en parte con la disposición del Objetivo 3 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida , en este caso, el Hospital está en una etapa de adaptación a las nuevas tecnologías de la comunicación lo que genera retrasos en muchos de los procesos que antes se realizaban con mayor rapidez dentro del área de bodega, esto genera como consecuencia que el personal tenga una falta de

adaptación a los nuevos cambios, y existen conflictos con el área de estadística por códigos de medicamentos o productos mal registrados, entre otros.

El planteamiento de los problemas expuestos anteriormente, genera la importancia de realizar un proyecto de investigación sobre los factores que generan una mejor cultura organizacional en el control de bodega del Hospital Civil Santa Teresita, del cantón Santa Rosa.

El trabajo a realizarse tendrá una repercusión positiva para el personal de bodega para mejorar las relaciones de comunicación, adaptación y eficacia. Así mismo, contribuirá a que las personas del área de bodega tengan un mejor clima laboral, lo que ayudará a dar un mejor servicio a los usuarios del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa.

Entre los beneficiarios para el desarrollo del presente trabajo se encuentra el Gobierno, GAD Municipal de la ciudad de Santa Rosa y los Directivos del Hospital Civil Santa Teresita, ya que la información que se vaya a generar va tener un repercusión importante para tener conocimiento sobre la situación actual con la cual se desarrolla las actividades relacionadas en el área de bodega del Hospital. Esto permitirá, tomar decisiones sobre el mejoramiento que podría hacer el Estado en las actividades de salud desarrollas en la institución pública analizada.

Objetivo general

Analizar los factores de la cultura organizacional y del desempeño laboral del personal de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa,

Provincia de El Oro, con la finalidad de la elaboración de una propuesta de mejoramiento.

Objetivos específicos

- ✓ **Identificar los factores de la cultura organizacional en el control de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.**
- ✓ **Caracterizar la situación del desempeño laboral del personal de bodega del Hospital Civil Santa Teresita.**
- ✓ **Elaborar una propuesta de trabajo que mejore el desempeño del área de control de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.**

Hipótesis

La mejora de las condiciones de la cultura organizacional influirá de forma positiva en el desempeño laboral del control del área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro.

Capítulo I

Fundamentación teórica conceptual

Marco teórico

Cultura organizacional

La cultura organizacional es un tipo de elementos básicos sinergizados por el grupo que mejora los problemas internos y externos, y que son formados para el nuevo personal por medio de la forma de distinguir, pensar y concebir las relaciones con los problemas organizacionales. En este caso, la cultura está unida a las herramientas y transformaciones, valores y creencias fundamentales (Schein, 1999).

En 1979, Pettigrew publicó un artículo en el que se representa el concepto de “cultura”, señalando como definición en el mismo “simbolismo”, “mito” o “ritual”, que pueden usarse en el estudio de las empresas con el fin de analizar del comportamiento organizacional (Pettigrew, 1979).

Por otro lado, Van Maanen y Barley (1985), indican que es más apropiado conocer de “organización cultural” que de “cultura organizacional”, para enfatizar que en las instituciones coexisten más de una cultura, por lo que los equipos de trabajo serán las unidades de análisis más adecuada de la organización, en este marco, se reflejará el resultado del aprendizaje del equipo; por lo tanto, las organizaciones no tienen una cultura sino varias y por eso es tan difícil su cambio (Weick, 1983). Así, dentro de una empresa puede existir una cultura dominante y unas débiles, en este caso, desde este punto de vista se comprenden que la cultura organizacional es la intersección de sistemas interpretativos de las subculturas organizacionales insertadas en la cultura dominante (Van Maanen & Barley, 1988)

Y, desde estos factores sobre la cultura, se puede suponer que el mismo es un control sobrentendido que accede gestionar las organizaciones, en este caso, se determina que la cultura es un conjunto de características o variables de las organizaciones que es posible manejar para obtener la eficacia en los objetivos propuestos (Peters & Waterman , 1982)

Así mismo, la cultura organizacional reconoce si existe un manejo bueno o malo dentro de una empresa desde que inicia operaciones, es decir, el mismo permite establecer la conducta que debe tener un empleado ya sea esta favorable o desfavorable dependiendo del desarrollo que tenga la empresa. La cultura por lo general diferencia una empresa con otra (Robbins, 2004).

La cultura organizacional es una sistematización colectiva que distingue el comportamiento organizacional de los empleados de una organización con los de la competencia. La cultura organizacional está relacionada con políticas, reglamentos, símbolos, creencias, tradiciones, que la suma de las partes, construye y conserva mediante la interacción social (Hofstede, 1997).

La cultura organizacional en el estudio de las organizaciones equivale al modo de vida de una empresa en todos sus aspectos: ideas, creencias, costumbres, reglas técnicas, etc. En este sentido, todos los seres humanos están dotados de cultura, pues forman parte de algún sistema cultural. La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización; el sistema de significados por todos los miembros que distinguen una organización de los demás (Chiavenato I. , 2012)

La cultura organizacional es el marco que guía la conducta diaria de los miembros de una organización. Es considerada como un conjunto de normas informales que orientan el comportamiento de los miembros de la misma hacia la consecución de los objetivos. Cada Organización posee su propio conjunto de normas y creencias, es decir, posee su propia cultura que refleja la mentalidad que predomina en ella (Reyna , Campos, & Martínez, 2015).

Según Flamholtz (1996), establece que la cultura organizacional representa una forma de control social, pues a través de la socialización se consigue que los individuos internalicen los valores y normas organizacionales. Cuando se tal congruencia de objetivos es más probable que el comportamiento de los individuos esté orientado hacia los objetivos de la organización (Ruíz & Hernández, 2015).

La cultura organizacional es una convergencia entre los valores, políticas y costumbres que son compartidos por los miembros de una organización, preparados para manejar el ambiente externo (Díaz J. , 2013).

La cultura organizacional está constituida por los siguientes componentes: credo, la misión, la visión, el modelo referencial, los objetivos socio-económicos básicos, y la estructura organizacional formal (Zabala, 2005).

Según Ralph Stacey, la cultura organizacional es la sinergia que existe entre las costumbres, hábitos, formas y percepciones del pensamiento humano donde se puede colaborar mediante las buenas relaciones en el trabajo. De esta manera, la cultura es un conjunto de personas que comportan su conducta mediante símbolos, mitos, ritos, normas y políticas, convirtiendo la mentalidad de las personas a cumplir con los reglamentos internos de una empresa en particular (Barón, 2006).

Factores de la cultura organizacional

De acuerdo con (Piqueras, 2016), la cultura en las empresas es una terminología de gran relevancia ya que forman el carácter y comportamiento de las personas dentro de las mismas. El autor establece que la cultura determina las emociones de las

personas que trabajan en una organización y que existen varios factores que la identifica como: el liderazgo, clima laboral, el mercado y la tecnología.

Los procesos socio-culturales en las empresas son determinados por las relaciones laborales y comunicacionales que identifican la cultura como tal, esto se da por los procesos del sistema abierto que establecen un equilibrio entre el ambiente externo e interno de una institución. Para mantener buenos niveles de eficiencia productiva las organizaciones deben saber las variables que son críticas para solucionarlas de una manera rápida y ser competitivos en el mercado de competencia. Desde el punto de vista interna de una empresa los recursos y las capacidades son esenciales para configurar un alto prestigio e imagen para una organización tanto a nivel interno como externo. Actividades que pueden ser copiadas desde otras empresas o de la misma competencia. (Febles & Oreja, 2008)

Por otro lado, el objeto de análisis de la cultura organizacional interno y externo, determinan los factores que orientan a desarrollar una actividad hacia la determinación de objetivos, estrategias, valores, políticas, normas, y tradiciones; unidos con la tecnología y la gestión del conocimiento generan una consolidación de los comportamientos y actitudes de las personas dentro de una organización.

Las perspectivas sobre la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral son influenciadas por factores como la formación, desarrollo e innovación de los negocios. Otros factores son: la estructura física, trabajos en equipo, liderazgo, rasgos y detalles organizacionales, directivos de alto nivel, jerarquía, principios administrativos, servicio al cliente, ambiente laboral, tecnología. Se establece que a partir del análisis de los factores internos y externos permiten la transformación laboral basada en mejorar la motivación y satisfacción de los empleados obteniendo

como resultado un alto desempeño y productividad laboral, el mismo que permite alinearse hacia un alto nivel de cultura en la organización. (Morelos & Fontalvo, 2014)

De acuerdo, con (Delgado & Forero, 2014), determina textualmente lo siguiente “La investigación sobre los factores psicológicos culturales tienen su sustento en dos primicias, la primera, es que la influencia de la cultura organizacional sobre la supervivencia, desarrollo y crecimiento de las organizaciones es alta, principalmente en épocas donde el cambio es inevitable; en segunda instancia, las variables psicológicas envueltos con la cultura organizacional no han sido suficientemente explorados ni se ha hecho una sistematización de este conocimiento que permita a la psicología líneas para desarrollar futuras investigaciones en diferentes partes del mundo. Aunque se puede asegurar que entre los factores psicológicos de mayor empuje son: tendencias, modas, estilos de vida, estereotipos, percepciones, sensaciones, emociones, valores, identidad, intelectualismo, resistencia al cambio y aceptabilidad social”.



Figura 1 Factores que determinan la formación de cultura organizacional

Fuente: (Corrales, 2009)

La Figura 1 identifica dos tipos de factores generales para las empresas, el factor del entorno y el organizacional; los dos tienen sub-factores que permiten el análisis para determinar el grado de cultura que existe en una organización. Dentro del factor

del entorno está: el escenario físico, espacial y de tiempo, historia de la organización, idiosincrasia social, grupos de actores involucrados en el negocio, cultura y tradiciones sociales. Y los factores de organización son: sociales y tecnológicos, políticas y normas, infraestructura física, manuales y procesos organizacionales-administrativos, controles y evaluaciones laborales.

En el trabajo realizado por (Calderón, Murillo, & Torres, 2003), estableció dimensiones para medir la cultura organizacional entre las que se identifica la integrantes de grupos, autoestima, seguridad, presión en el trabajo, relación laboral, motivación, identidad, cooperativismo, control laxo frente a control estricto, cumplimiento de actividades, comunicación.

Desempeño laboral

Por otro lado, Milkovich y Boudrem (1994), consideran que el desempeño laboral tiene otras tipologías, como son: los conocimientos, aptitudes, insuficiencias que se combinan entre el ambiente de trabajo y las empresas pueden provocar conductas que inciden en la productividad de las organizaciones (Milkovich & Boudrem, 1994).

Se puede decir que desempeño laboral evalúa al empleado bajo la premisa del cumplimiento de actividades propuestos por los altos dirigente, los mismos que deben ser alcanzados por todos los miembros de la empresa (Chiavenato I. , 2000).

Los cambios en el desempeño laboral deben ser en base a las necesidades de las empresas, la globalización y la competitividad actual, es por ello que las empresas deben desarrollar estas habilidades en los empleados para mantener un desempeño en el trabajo productivo.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón, existe en la actualidad tal interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, son actividades o conductas que los empleados desarrollan en una empresa y son evaluados según el cumplimiento que haya tenido este basados en sus capacidades y habilidades para alcanzar los objetivos propuestos. El mismo puede ser exitoso o no, obedeciendo a un sinnúmero de cualidades que se exponen a través del comportamiento de los empleados (Pedraza, Amaya, & Conde, Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia , 2010).

Al respecto, Robbins (2004) vincula al desempeño en que los empleados pueden vincularse en el proceso productivo mediante su capacidad y aptitud para realizar las actividades (Robbins, 2004).

Por su parte, Farías (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de medición o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va ocupar. De eso depende, un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes

que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad (Farías, 1995).

El desempeño laboral se lo puede definir como el comportamiento de los trabajadores en la consecución de los propósitos establecidos por los altos directivos de una empresa, buscando la eficiencia y productividad. Es por ello, que tiene mucho que ver con la conducta de los trabajadores y los resultados logrados, así como de la motivación, cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar el trabajo y con ello optimizar la producción (Toala, y otros, 2017).

Factores que determinan el Desempeño Laboral

De acuerdo con (Workmeter, 2013), para alcanzar una optimización y productividad alta en el rendimiento laboral de las personas dentro de una organización lo primero que se debe de tener en cuenta es que deben conocer sus funciones y tareas de sus puestos de trabajo. Así mismo los procesos que se siguen para el desarrollo de las actividades pertinentes a lograr las funciones establecidas, conocer las políticas internas de la institución para no caer en castigos o sanciones, así como saber el objetivo de la empresa para así estar orientado a donde tiene que llegar en el futuro.

También establece que existen dos tipos de factores que determinan el desempeño laboral, el externo y el interno. Los factores internos son liderazgo, estructura organizacional y cultura organizacional de las empresas. Los factores externos son las relaciones familiares y personales, variables ambientales, la motivación, capacitación, seguridad, condiciones laborales, clima laboral.

Por otro lado, (Goldman, 2014), determina que el desempeño laboral es un proceso que no se le ha dado la importancia debida dentro de las empresas, el sentido es la dificultades evaluar el trabajo de una persona en su puesto de trabajo, algo que pasa desapercibido, para algunas empresas. Uno de los motivos es por las represalias que estas generan entre compañeros, las personas se sienten desmotivadas si su trabajo no es reconocido como tal, entre otros puntos. Según Goldman, los factores que miden el desempeño laboral son la compatibilidad de equipo, la situación es saber que tanta sinergia e interacción existe entre los empleados; así mismo, la carga de trabajo es otro factor que permite medir el rendimiento de las personas en su puesto, de esto depende el nivel de stress y de ausentismo.

También asegura que las estructuras organizacionales y procesos mal diseñados son factores que afectan de alguna manera el desempeño laboral. Goldman dice que “si existe una mala selección o promoción de los empleados esto generará un bajo rendimiento en el desempeño laboral de las personas”, es por ello que otro factor de análisis es la selección y promoción de personal. Otro de los factores que miden el desempeño laboral son: la capacitación oportuna, retribución por el esfuerzo y trabajar sin preocupaciones.

Según (Zenteno & Durán, 2014), en su estudio identificaron que el bajo nivel en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa, porque existe un alto índice de carga laboral en las organizaciones, los empleados trabajan sobre-horas con el mismo pago, por lo que esto provoca desmotivación, cansancio y terminan con un bajo compromiso con la institución, por lo que la productividad en los puestos de trabajo se reduce, afectando en gran medida a la empresa. Para contrarrestar el mismo se debe

buscar mecanismos para reducir el miedo e incrementar la confianza, buscar un propósito que quiera conseguir la empresa, brindar un alto nivel de remuneración que permita motivar a los empleados, que existe equidad y justicia en las políticas internas de la organización.

Marco conceptual

Alianza.- Es una relación que se desarrolla entre dos o más actores los cuales son analizados para verificar sus aspectos similares dentro de sus actividades comerciales. (Pérez & Gardey, 2013)

Análisis Estructural.- conjunto de pasos en la que se estudia las actividades internas de las empresas basadas en la organización de los recursos empresariales. Permite introducir factores pertinentes a la determinación de una matriz que puede valorarse de manera interrelacionada. (Calderon, 2013)

Análisis FODA.- Es un proceso sistemático en el que se analizan los factores internos y externos de una empresa, permitiendo obtener un diagnóstico de la situación actual de varios actores involucrados. (Speth, 2016)

Anécdotas.- Son cuentos subjetivos que detalla alguna situación que se presentó en el pasado que ocasionó un suceso cómico, curioso o triste. (Olalla, 2013)

Clima organizacional.- Significa el ambiente psicológico existente en la organización que se deriva del estado motivacional de las personas. (Botello, 2014)

Conflicto.- Es cuando se establecen actividades contradictorias entre dos o más actores dentro de un mercado. (Alba, 2014)

Competencia.- Cualidad o capacidad de un hecho. (Hoyos, 2013)

Complejidad.- Características de los fenómenos complicados y difíciles. (Etkin, 2014)

Contexto.- Entorno económico, social, cultural, dentro del cual se considera un hecho. (concepto definicion, 2015)

Costumbres.- Actividad habitual realizada por una persona, animal, sociedad o instituciones durante un periodo largo de tiempo. (Muñoz, 2015)

Cultura Débil.- Los miembros de la institución tienen pocos valores, la comunicación interna es difícil, existe conflictos entre departamentos, no se conocen las políticas internas del Hospital, no se conocen los objetivos propuestos por la institución, existe poco control del comportamiento de los trabajadores en la institución. (Coulter & Robbins, 2015)

Cultura Fuerte.- Los miembros de la institución tienen valores bien definidos, la comunicación interna es buena, existe buena relación entre departamentos, se conocen las políticas internas del Hospital, se conocen los objetivos propuestos por la institución, se controla el comportamiento de todos los trabajadores en la institución. (Coulter & Robbins, 2015)

Cultura Media.- Los miembros de la institución tienen pocos valores, la comunicación interna no es buena, existe buena relación entre departamentos, se conocen algunas políticas internas del Hospital, se conocen uno o dos objetivos propuestos por la institución, se controla solo algunas áreas de la institución el comportamiento de los trabajadores en la institución. (Coulter & Robbins, 2015)

Cultura organizacional.- Conjunto de tradiciones y simbologías sinergizados entre los miembros de una empresa buscando mejorar el comportamiento de sus miembros. (Dorta, 2014)

Desarrollo organizacional.- Es la aplicación del conocimiento de las ciencias conductistas en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una

organización para confrontarse con el ambiente externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas. El desarrollo organizacional utiliza técnicas y modelos de cambio organizacional planeado. (Torres, 2014)

Desempeño Laboral.- Es el nivel de rendimiento o cumplimiento de actividades desarrolladas por los trabajadores dentro de su área de trabajo. (Rodríguez G. , 2016)

Estrategia.- Son acciones o tareas que permiten alcanzar los objetivos propuestos y darle solución a los fenómenos dentro de un entorno determinado. (Quesada & López, 2018)

Evaluación.- Acción de valorar conocimientos, atributos y rendimiento de una persona. (Sarría & Villar, 2014)

Experto.- Son aquellas personas que conocen un tema en particular a profundidad y que generalmente son actores que forman parte del problema o fenómeno. (Espósito & López, 2016)

Gestión Estratégica.- método que integra un modelo empresarial para manejo de un negocio basados en la estrategia. (Luna, 2014)

Normas.- Principios que se desarrollan para mejorar la conducta de las personas en la correcta elaboración de actividades o acciones. (Hernández H. , 2014)

Perfil.- Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan una cosa o un fenómeno. (Ortíz, 2015)

Políticas.- Acción de restringir o limitar actividades fuera del contexto laboral que deben ser cumplidas por las personas. (Etkins, 2014)

Reglamento.- Conjunto de normas establecidos por un orden competente para el buen funcionamiento de las actividades en una comunidad, población u organización. (Bahillo & Pérez, 2017)

Teoría del Desarrollo Organizacional.- Es el enfoque basado en las ciencias conductistas en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una organización para confrontarse con el ambiente externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas el desarrollo organizacional utiliza técnicas y modelos de cambio organizacional planeado. (Pucheu, 2014)

Tiempo.- Es un eje enriquecedor en la capacidad humana que permite desarrollar actividades durante una circunstancia determinada. (Significados.com, 2016)

Tradiciones.- Es una actividad desarrollada de generación en generación sobre hechos históricos y pasados con rasgos culturales y sociales sucedidos en una comunidad. (Rodriguez S. , 2014)

Valores.- Son creencias básicas sobre lo que es importante y que constituyen guías que orientan las prácticas en una organización. (Gallo, 2006)

Marco legal

De acuerdo con el Artículo 2 del código laboral del Ecuador se establece que el trabajo es un derecho y un deber social de todo ciudadano ecuatoriano. El trabajo es inexcusable, en las maneras y limitaciones establecidas en la Constitución.

En base al capítulo IV sobre las obligaciones del empleador y del trabajador del Código de Trabajo en el Artículo 42 determina que las obligaciones son:

- **Pagar todo aquello que corresponda a los empleados.**
- **Mantener medidas de prevención a los empleados en cualquier faceta que desempeño dentro una organización.**
- **Indemnizar a los trabajadores por accidentes que puedan ocurrir en su espacio de trabajo.**

- **Establecer comedores cuando los empleados sobrepasen los 50.**
- **Otorgar a los trabajadores el tiempo para ser atendidos en una dirección o centro de salud, ya sea del orden público o privado.**
- **Afiliar a los empleados desde el primer día al IESS del Ecuador donde se tiene que dar aviso de entrada quince días posteriores, y dar aviso de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.**
- **Las instituciones públicas y privadas deberán presentar mensualmente las planillas de aportaciones de los trabajadores, así como el pago de fondos de reserva, debidamente selladas por el departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.**

En base al capítulo V sobre la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y vacaciones del código de trabajo en el Artículo 47 determina que las jornadas máximas de trabajo es de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo de la ley está a disposición contraria.

De acuerdo con el capítulo VI sobre los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, en el artículo 79 establece que cada trabajo debe ser remunerado e igualitario, sin discriminación racial, por edad, por sexo, etnia, color, política, discapacitados entre otros.

El artículo 351 del Código de trabajo sobre la indemnización a los servidores públicos establece que el Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás instituciones de derecho público están en la obligación de indemnizar a los

servidores públicos por los riesgos del trabajo inherentes a las funciones propias del cargo que desempeñan. Los trabajadores del servicio de sanidad y del área de la salud también se acogen a este artículo. (Código de Trabajo, 2015)

De acuerdo, con la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su capítulo 3 sobre ¿Qué es un entorno de trabajo saludable?, determina que es “aquel en donde los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.**
- La salud, la seguridad y el bienestar del medio psicosocial del trabajo incluyendo las organizaciones, cultura y espacio de trabajo.**
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo.**
- Las formas en que la comunidad busca mejorar las condiciones de salud y bienestar.**

La OMS establece la importancia de que el individuo tenga un código moral personal que defina su interacción con los demás. El principio ético más básico es evitar hacer daño a otros. Es tal, el imperativo del desarrollo de la ética en las empresas que en el 2008, se realizó el XVIII Congreso sobre seguridad y salud en el trabajo en Seúl Corea, en el que los participantes firmaron la “Declaración de Seúl sobre Seguridad y Salud en el trabajo”, en el que se especifica que un entorno de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.

La Oficina Regional de las Américas (AMRO), establece como prioridad dentro de su Plan Regional sobre las regulaciones en el ámbito de trabajo lo siguiente:

- **“Reforzamiento de las capacidades de los países para anticipar, identificar, evaluar y controlar o eliminar los riesgos y peligros en el ambiente de trabajo”**
- **“Promover la actualización de la legislación y regulación sobre la salud de los trabajadores y el establecimiento de programas para mejoras de la calidad de los ambientes de trabajo”**

Desde 1919, la OMS ha aprobado 190 acuerdos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que son “directrices de obligación legal internacional acerca de diferentes temas referentes al trabajo y los trabajadores, exámenes médicos, edad mínima para trabajar, días de descanso pagados y contratos de empleos para trabajadores indígenas”. En este caso, los países participantes que aprobaron los acuerdos deben proporcionar evidencias de los progresos en la implementación de los acuerdos, por citar algunos están los siguientes:

- **Acuerdo de marco referencial de la OMS sobre el control del tabaco en los puestos y entornos de trabajo.**
- **Acuerdo para la aplicación de estándares ISO para la seguridad y la salud integral de los trabajadores como responsabilidad social de las empresas.**
- **Acuerdo sobre el límite de exposición a productos que causan enfermedades en los trabajadores.**
- **Convenio sobre seguridad y salud ocupacional.**
- **Indemnizaciones para los trabajadores.**

- **Acuerdos sobre legislación sindical.**
- **Acuerdos sobre estándares de empleo.**
- **Acuerdos sobre riesgos psicosociales. (Burton, 2011)**

Según la Organización Internacional del Trabajo, mantener buenas relaciones laborales son entornos saludables en el que la cooperación, la buena autoridad, y el alto desempeño de los trabajadores generan la creación de un propicio entorno de trabajo, punto fundamental en el objetivo de mejorar las condiciones laborales a nivel Mundial. La OIT establece los siguientes puntos son recomendaciones para mantener buenas relaciones entre empleados como:

- **Crear empresas con colaboradores con valores, comprometidos y con capacidad de tomar decisiones por sí solo, así como de manejar información de una manera eficiente.**
- **Cumplir con los reglamentos relevantes basados en los aspectos de sindicatos, asociaciones y actividades colectivas.**
- **Mantener un marco legal con alto nivel de cumplimiento por parte de los colaboradores (OIT, 2017).**

Entre las atribuciones del Ministerio de Salud Pública en la Dirección Nacional del Talento Humano, están los siguientes:

- **Coordinar la aplicación de la normativa legal vigente en el desarrollo integral del talento humano en el Ministerio de Salud Pública.**
- **Controlar la aplicación del manual de perfiles profesionales por especialidades, en todas las instancias del Ministerio de Salud Pública.**

- **Implementar y controlar la aplicación de normas para la capacitación, especialización y pasantías de los profesionales del Ministerio de Salud Pública.**
- **Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, Leyes, Reglamentos, Normas y Resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.**
- **Emitir políticas, reglamentos, instructivos y disposiciones para la ejecución de subsistema de reclutamiento, selección y contratación.**
- **Mantener una coordinación directa con la dirección de cambio de cultura organizacional. (MSP, 2015)**

El capítulo 2 trata de una revisión bibliográfica de la cultura organizacional y el desempeño laboral como variables de estudio de la presente investigación, en este caso, el marco referencial es una compilación de artículos científicos de personas que han desarrollado una investigación basados en el análisis de las variables estudiadas en la presente propuesta, y del área de la salud.

El desarrollo del capítulo 1 trata de una revisión bibliográfica de la cultura organizacional y el desempeño laboral como variables de estudio de la presente investigación, en este caso, el marco teórico es una recopilación de información en base a libros.

Capítulo II

Marco referencial

Así mismo, se realizó la revisión de estudios de otros países relacionados con la cultura organizacional y el desempeño laboral. Para ello se analizaron artículos científicos que relacionan los dos conceptos y que se encuentren publicados en bases de datos desde 1983 – 2012. Esta revisión se estructuró y desarrolló en tres partes. La primera parte destaca dos grandes enfoques metodológicos utilizados en el abordaje de la cultura organizacional. La segunda parte resume las diferentes escalas utilizadas para analizar la incidencia entre ambos conceptos; se presente de manera resumida un inventario de escalas, dimensiones y variables usadas para identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral. Por último, se analiza a partir de las conclusiones de los artículos científicos. El estudio tiene como resultado que existe una incidencia importante de la cultura organizacional con el desempeño laboral (Cantillo, 2013).

En Venezuela se hizo un trabajo sobre el diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados a la costa oriental del lago de Maracaibo, Venezuela (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Se aplicó el cuestionario para la recolección de dato. Obteniendo como resultados que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

A su vez el estudio realizado en el Hospital psiquiátrico Ribeirão Preto de Brasil, sobre la cultura organizacional para determinar la capacidad de resiliencia en el desempeño laboral del personal de enfermería. En el que se utilizó el instrumento brasileño de evaluación de la cultura organizacional (IBACO), y la escala de resiliencia (ER). Entre los resultados obtenidos en el trabajo es que los participantes informaron la existencia de centralización de poder y la devaluación de los trabajadores., reconociendo al mismo tiempo que existe colaboración en el trabajo y las prácticas para mejorar las relaciones interpersonales. En este caso los valores organizacionales reflejan el modelo de organización del trabajo en la institución, lo que evalúa las necesidades de los trabajadores y requiere una mayor capacidad de resiliencia (Rossi, Leonardo de Oliveira, Aline, Henriques, & Cavazzani, 2016).

En otro artículo cuyo objetivo es determinar la cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral que existe en los institutos de investigaciones del área de salud de la Universidad de Zulia. Se consideraron los principios organizacionales, la toma de decisiones y la resistencia al cambio. Se realizó una investigación descriptiva, de campo, transaccional. Se aplicó un cuestionario escala tipo Likert por medio de encuestas validado por cinco especialistas con una confiabilidad de 0,95. Los resultados se analizaron a través de estadísticas descriptivas, encontrándose que un 54,76% refirió sentirse comprometido con los principios organizacionales, un 57,53% reportó la ausencia de talleres de creación de ideas para la toma de decisiones y finalmente un 64,81% manifestó que cambiar formas de realizar las tareas es perder el tiempo. Se concluye la existencia de cultura organizacional débil, la cual no integra al personal bajo los objetivos que persigue la institución, así mismo, una inadecuada capacitación en el personal en el cumplimiento

de sus funciones hace difícil la toma de decisiones por lo que origina la no aceptación de cambios en el momento requerido (Urdanera, Pérez, Urdaneta, & López, 2010).

Por otro lado, se hizo una investigación cuyo objetivo era determinar la existencia de una relevancia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral docente en la Institución Educativa Particular San Pío X y la Institución Educativa Estatal Rosa de Lima de San Jerónimo de la provincia de Huancayo. La investigación fue de tipo básico descriptivo correlacional. Los resultados de la investigación determinaron la existencia de correspondencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor de R de Pearson de 0,71. En conclusión, el clima organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral docente e implica una referencia de los miembros respecto a su estar en la organización (Paco & Matas, 2015).

Así mismo, se realizó un trabajo de estudio de la cultura organizacional a través de las prácticas de gestión, basado en el marco teórico de Bourdieu. El recorte adoptado limita a la teoría de la acción práctica, de Bourdieu. Una revisión de la producción académica brasileña y extranjera que utiliza el marco teórico de Bourdieu se llevó a cabo a través de estudios y análisis de artículos publicados en revistas científicas en el periodo comprendido entre enero 2003 y diciembre 2013. El estado de la técnica de análisis de los estudios organizacionales, llevado a cabo entre 74 artículos seleccionados, 24 brasileños y 50 extranjeros, que hacen uso de los conceptos centrales de la teoría de la acción práctica, que pusieron de manifiesto la falta de empleo asociada a las construcciones de habitus, trabajos de campos y de capital en las prácticas como medio de manifestaciones de cultura de la organización. Por último se propone un programa de investigación que emplea legado teórico bourdieusiano en

los estudios culturales de las organizaciones, justificados ante la brecha de los esfuerzos de los enfoques culturales de la base teórica tratada (Lucas de Souza & Ribeiro, 2016).

En otro estudio se analizaron las relaciones entre la cultura nacional y la cultura organizacional en 16 empresas argentinas. La muestra estuvo integrada por 429 empleados (292 varones y 184 mujeres) con una edad promedio de 35 años. Los resultados obtenidos indicaron que las prácticas implementadas por las empresas reflejan, en término medio, los valores de la cultura de origen de la organización. Análisis de regresión múltiple mostraron que las empresas nacionales argentinas se caracterizan por prácticas estrechamente vinculadas con el colectivismo, alta distancia al poder y alta evitación de la incertidumbre. En tanto, que las empresas privadas se destacan por la implementación de prácticas asociadas con el individualismo, baja distancia al poder, baja evitación de la incertidumbre, bajo paternalismo y bajo fatalismo (Omar & Urteaga, 2009).

Así mismo, se realizó un análisis de la comunicación organizacional como instrumento fundamental para crear cultura organizacional. En el cual se recopiló información de valor para determinar de una mejor manera la definición de cultura y comunicación en las organizaciones, entre las cuales se desarrolló una interpretación adecuada entre el perfil de la cultura organizacional y las características generadoras de comunicación en las empresas (Sánchez, 2005).

En la tesis doctoral desarrollada por Ignacio Gómez (2013), determina que los modelos con variables tangibles y organizacionales han mostrado sus bondades en la explicación de la innovación, a partir de estas tesis se recomienda incluir en los modelos a sus principales protagonistas, los trabajadores de las firmas, por medio de

la cultura organizacional. Esto requerirá superar dificultades de medición de la cultura organizacional y utilizar modelos que incorporen variables cualitativas y cuantitativas. Medidas que pueden apoyar la superación de estas limitaciones pueden ser la inclusión de variables de cultura organizacional en las encuestas nacionales de ciencia y tecnología y en los estudios empresariales (Gómez I. , 2013)

Se realizó un trabajo cuyo objetivo era explorar las expectativas e ideas que tienen los profesionales de enfermería con respecto a la comunicación interprofesional dentro de una unidad de cuidados intensivos de un hospital comarcal y establecer su relación con aspectos culturales, organizacionales y personales, allí presentes. Se diseñó una investigación descriptiva con metodología cualitativa con enfoque etnográfico, usando como herramienta entrevistas a los enfermeros entre abril y junio del 2010. Se tuvo como resultados el establecimiento de dos categorías generales principales: expresiones sobre realidad de las comunicaciones interactivas entre los profesionales y expectativas de los profesionales y sus propuestas de mejora. En este caso la comunicación es insuficiente y el grado de cultura organizacional débil (Lucas, Gómez , & Antón, 2011).

Por otro lado, se realizó una investigación sobre la comprensión del concepto de cultura organizacional con el fin de hacer evidente el carácter instrumental del concepto de cultura aplicado a las organizaciones, siendo importante hacerlo porque el mismo concepto de organización implica el establecimiento de un orden social a partir de significados que logran volverse hegemónicos en el marco de un contexto particular. En este trabajo se explora el concepto de cultura organizacional a partir de la revisión de perspectivas que se han desplazado de las comprensiones de las organizaciones basadas en racionalidad de los actores, para centrarse en miradas que

empiezan a reconocer los aspectos subjetivos que orientan la acción colectiva. El resultado es obtener un número ilustrado de conceptos sobre la cultura organizacional diferenciados por varios autores a nivel internacional (García, 2006).

En el artículo desarrollado por Sonia Belalcázar (2012), hace una breve descripción de las perspectivas de la cultura organizacional destacando como diferentes autores de las ciencias sociales especialmente la sociología, Antropología cultural, y la Psicología, han realizado estudios y análisis de los contextos organizacionales que trascienden de una concepción lineal a una más reflexiva y circular, considerando las organizaciones como escenarios de construcción social para consolidar el origen de la cultura organizacional (Belalcázar, 2012).

Las instituciones educativas cuentan con una parte cualitativa llamada cultura organizacional que les permite evidenciar una serie de aspectos positivos o negativos, que conducen a obtener resultados orientados a cualquiera de los dos polos. El director es una pieza clave para construir cultura con rasgos fuertes que posibilite la consolidación de los valores predominantes en el subsistema al que pertenece la institución escolar en la que labora, así como encaminar a los docentes a realizar su trabajo cotidiano con la mayor libertad posible siempre en función de los objetivos institucionales (Rodríguez, 2012).

En otro trabajo realizado sobre la cultura organizacional se analizó en base a su incidencia con la innovación empresarial desarrollada en las organizaciones. También, se aborda los temas de cultura y capacidad, teniendo en cuenta que es necesaria una fuerte implicación de la dirección empresarial (Acosta, 2015).

A su vez se elaboró un estudio entre la cultura organizacional y el conocimiento, los resultados de la investigación permitieron definir 3 constructos que tienen relación

con la productividad, vista desde la perspectiva de la Era del Conocimiento:

Desarrollo Tecnológico, Capacidad Cultural, y Organización Flexible.

Posteriormente, ante un grupo de interés caracterizado por un grupo de personas designadas a un proyecto de una organización empresarial en proceso de transformación, se realizó un estudio de diagnóstico para visualizar acciones prioritarias a realizar por ésta ante la necesidad de mejorar la productividad. Las conclusiones conllevan a determinar que dadas las características de las organizaciones del siglo XXI y, ante el desarrollo tecnológico como elemento clave del progreso, la cultura organizacional, presenta rasgos especiales que inducen a realizar análisis de la productividad en función de los constructos mencionados (Poletto & Sánchez , 2011).

El trabajo realizado por Lucía Barbosa (2009), determinó la transformación de la cultura organizacional de una institución prestadora de servicios de salud mental de carácter religioso de la ciudad de Bogotá. El objetivo consistió en describir la forma en cómo se efectuaron los ajustes necesarios, en el orden administrativo y asistencial, para cumplir con el Sistema de Garantía de Calidad establecido por el Ministerio de Protección Social, y lograr así que este sistema responda a los retos de la globalización. Se lograron establecer transformaciones generadas en la cultura a partir de los cambios generados en siete categorías de la red cultural, que se validaron con la aplicación de una entrevista al gerente de la institución, en este caso, se logró corroborar que la institución ha gestado una cultura de calidad en la que prioriza el sentido humano en el trabajo y, de este modo, se ha fortalecido la prestación de servicios de acuerdo a las percepciones insatisfactorias de los usuarios (Barbosa, Arregocés, Latorre, Martínez , Muñoz , & Rozo, 2009)

Así mismo, se realizó un estudio sobre el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados. En el análisis se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Se concluye que se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño (Pedraza, Amaya, & Conde, Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, 2010).

Por otro lado, se realizó un trabajo de revisión bibliográfica sobre el desempeño laboral, en el que se analizó los procedimientos y técnicas de análisis sobre este tema relevante, permitiendo determinar las ventajas y los errores desarrollados en dichos estudios. Así mismo, se hizo una revisión a las disposiciones legales que han dado forma al actual proceso de evaluación de desempeño en instituciones públicas. Finalmente se realiza una mención a los desafíos actuales que representa este proceso para la gestión del personal de salud (Castillo, 2017).

También se elaboró una investigación cuyo fin es el de determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio de Maracaibo del Estado-Zulia. Se consultaron las teorías de Chiavenato (2000), Morales y Velandia (1999), Bittel (2000), Horovitz (2001), Zeithaml y Bitner (2002), Méndez (2002). El tipo de investigación fue correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional – correlacional. Se tuvo como resultado un análisis de confiabilidad del

0.937 el cual implica que ambas variables son altamente relacionadas o asociadas (Romero & Urdaneta, 2009).

Por su parte el trabajo desarrollado en las empresas maquiladoras sobre desempeño laboral y la seguridad industrial, se establece que a pesar de existir un avance acelerado de la tecnología, lo que ha generado una mejor calidad de vida laboral para los colaboradores de las organizaciones. Pero sin embargo, existen otras áreas de las instituciones que aún existen condiciones precarias y difícil de desarrollar alguna actividad en las misma, es por ello que el trabajo reflejo no existe en las maquiladoras un trabajo eficiente debido a los entornos laborales en mal estado que tienen la empresas aún, a pesar de los avances tecnológicos (Contreras, Carrillo, García , & Olea, 2006).

Por otro lado, se desarrolló un trabajo sobre los sistemas de evaluación en el desempeño laboral para verificar si son viables positivamente en su aplicación a las organizaciones. Es por ello que las escalas de respuestas usadas ofrezcan datos precisos y fiables; los procedimientos aplicados para la evaluación sean percibidos como justos y fiables para los participantes (Cabrera, Hernández , Isla, Delgado, Díaz, & Rosales, 2014).

Así mismo, se realizó un trabajo entre los profesionales de salud con capacidades profesionales y motivación en países en desarrollo. Este artículo muestra los resultados de discusiones con varios grupos de trabajadores de la salud de Nicaragua, con el fin de identificar los problemas que afectan su rendimiento en el trabajo, así como las potenciales soluciones a estos problemas y recomendaciones después del estudio (Cortez & García, 2011).

Por su parte en el trabajo cuyo propósito es determinar la relación entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las Instituciones de Educación Superior públicas del estado de Trujillo. Se realizó una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional correlacional – causal. Se diseñó como instrumento de investigación con encuesta tipo escala de Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas (Araujo & Guerra, 2007).

El Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa fue fundado el 27 de Febrero de 1949, por las Hermanas de la Congregación Teresiana llamado “María de Lourdes”, la primera persona que dirigió el mismo fue el Dr. Manuel de Jesús Vargas. Con el tiempo el Hospital pasó a llamarse de “María de Lourdes” a “Santa Teresita”. La dirección que esta desde su fundación es la Av. Joffre Lima 506 y Franco Romero, Ciudadela Libertad, entre las áreas de trabajo están Odontología, Servicios de Medicina Interna, Emergencia, Internamiento de pacientes, Ambulancia, Radiología, Prevención de Malaria, Profilaxis, Laboratorio de muestras y exámenes, trabajo social, estadística, Farmacia. En la actualidad el director es el Dr. Sixto Barriga.

El Hospital en la actualidad cuenta con 145 trabajadores , tiene 50 camas para atender a las personas con problemas de salud, aunque uno de los limitantes que tiene es la carencia de especialistas, por lo que la institución tiene que referir los pacientes a médicos externos al Hospital, lo que genera molestias en los usuarios. Por otro lado, debido a la reducción del presupuesto el personal dentro del Hospital ha bajado por lo

que se siente la falta de personas en las diferentes áreas para poder realizar actividades, lo que hace que muchos procesos se demoren.

El director del Hospital tiene a su cargo la administración de 17 Subcentros de salud repartidos por todo el cantón Santa Rosa, lo que ha permitido mejorar la atención a los usuarios y disminuir el congestionamiento de personas enfermas en el Hospital. El problema radica en los limitados recursos que tienen los Subcentros para la atención por lo que esto no es bien visto por los usuarios de las diferentes comunas. (Vásquez, 2014)

Capitulo III

Metodología de la investigación

La presente investigación tendrá una orientación cuantitativa por la razón de recolección de datos para examinar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer reportes de resultados.

La modalidad básica del presente trabajo investigativo es de campo; ya que la búsqueda y recopilación de hechos y sucesos se desarrollaran en el mismo lugar,

donde ocurren los acontecimientos y permitirá a la investigadora entrar en contacto directo con la realidad para obtener información acertada sobre los objetivos del proyecto. Además, se desarrollará en base a la investigación bibliográfica ya que la información recabada de libros, folletos, tesis de grado, etc., son de mucha importancia ya que proporcionan información verídica que aportará a la investigación.

Tipo de Investigación

El trabajo actual es de enfoque cuantitativo, con el método deductivo y un tipo de investigación descriptivo y explicativo, en el que se analizará factores de medición de la variable independiente y dependiente, siendo del tipo transversal dentro del período de tiempo de estudio.

Así mismo, este tipo de investigación permitirá diagnosticar un problema o fenómeno, la misma que se medirá basado en un modelo estadístico para luego formular un conocimiento adecuado a la investigación que se pretende realizar (Fontaines, 2013).

En la investigación descriptiva es importante describir, detallar y explicar el problema mediante el estudio de tiempo y espacio. Esto permite delimitar las características demográficas de las unidades investigativas como; número de población, ocupación, edad, esta información se la puede obtener por medio de una encuesta (Padrón, 2007).

Por otro lado (Hernández R. , 2012), propone que el tipo de investigación descriptiva mide detalladamente los fenómenos u objetos dentro de un estudio, en este caso, lo que busca es obtener datos de una forma única o proporcional sobre temas que permitan alcanzar un objetivo pertinente al estudio desarrollado.

Población y Muestra

La población de la investigación será el personal del área de Bodega del Hospital Santa Teresita para la realización de la encuesta. Cabe recalcar, que en el Hospital existen 145 personas laborando en todas las áreas.

La población para la realización de la entrevista será para el Director/a General del Hospital Santa Teresita, y los jefes de los sub-centros de salud del cantón Santa Rosa (Tnt. Hugo Ortíz, Jumón, San José, Puerto Jelí, Nuevo Santa Rosa); y, a la población de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro.

Por tanto, la muestra se da de la siguiente manera:

- **El personal del área de bodega son un total de 8 personas,**
- **El número total de personas que trabajan en el Hospital son 145 personas.**
- **El número total de personas del Cantón Santa Rosa son 69036, según INEC (2010)**

Tamaño de la muestra

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en la ciudad de Santa Rosa se proyecta que para el año 2017 la población será de 79.231 habitantes, como se muestra en la siguiente imagen:

Proyección de la Población Ecuatoriana por Cantones INEC 2010-2020

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES									
2010-2020									
Nombre de canton	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
BALSAS	7.100	7.302	7.507	7.714	7.923	8.135	8.350	8.567	8.786
CHILLA	2.608	2.589	2.569	2.548	2.526	2.503	2.480	2.455	2.430
EL GUABO	51.874	53.041	54.212	55.385	56.559	57.736	58.915	60.095	61.277
HUAQUILLAS	50.122	51.160	52.200	53.237	54.272	55.304	56.336	57.366	58.393
MARCABELI	5.678	5.744	5.808	5.871	5.932	5.991	6.048	6.103	6.157
PASAJE	75.700	76.962	78.213	79.451	80.674	81.883	83.079	84.262	85.430
PIÑAS	27.063	27.411	27.752	28.086	28.411	28.729	29.039	29.343	29.638
PORTOVELO	12.711	12.859	13.005	13.146	13.284	13.417	13.547	13.673	13.795
SANTA ROSA	71.818	72.922	74.013	75.089	76.148	77.191	78.218	79.231	80.227
ZARUMA	25.189	25.281	25.361	25.432	25.493	25.544	25.584	25.615	25.638

Fuente: www.ecuadorencifras.gob.ec

Para calcular el tamaño de la muestra se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población. **79.231**

σ = Desviación estándar de la población **0,5**.

Z = Valor correspondiente a la distribución de gauss, $z_{\alpha} = 0,05 = 1,96$

e = error de la muestra **5%**

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{79.231 * 0,5^2 * 1,96^2}{(79.231 - 1) * 0,05^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{76.093}{199,0354}$$

$$n = 382.31$$

$$n = 382$$

Una vez aplicada la fórmula se determinó que para esta investigación se encuestará en la ciudad de Santa Rosa a 382 personas, considerando un error admisible del 5%. Se aplicará una encuesta a la población para corroborar desde el punto de vista externo la existencia de cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital, para así realizar un análisis del contraste entre lo que los empleados ven por dentro y la población por fuera.

Además, se aplicará encuestas a 8 personas que pertenecen al área de bodega, a 137 personas que trabajan en el hospital, para hacer una evaluación de 360 grados para verificar el nivel de cultura que existe en la institución de salud.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará una encuesta tipo escala de LIKERT.

Las dimensiones a medir en esta variable son:

Tabla 1 Dimensiones de la Cultura Organizacional

#	Dimensión	Factores	Herramienta de investigación a utilizar
1	Cultura	Identidad	Encuesta
		Ideologías	
		Historia y costumbres de la empresa	
		Ritos	
2	Relaciones con los directivos	Motivación	Encuesta
		Liderazgo	
		Trabajo en equipo	
		Cumplimiento de metas	
		Libertad para la toma de decisiones	
		Relaciones Laborales	
3	Valores empresariales	Amistad	Encuesta
		Lealtad	
		Justicia	
		Compromiso	
		Honestidad	
		Puntualidad	
		Responsabilidad	
		Iniciativa	
		Respeto	
4	Políticas y Normas	Cumplimiento de reglamentos o normas internos	Encuesta
		Aplicación de Sanciones	

Modelo tomado de (Camarena & Rodriguez, 2010)

Para la variable dependiente: desempeño laboral, se elaborará una encuesta tipo escala de Likert.

Tabla 2 Dimensiones del Desempeño Laboral

#	Dimensión	Factores	Herramientas de investigación a utilizar
1	Cumplimiento de actividades	Puntualidad	Encuesta
		Alcance de objetivos	
		Evaluación de desempeño	
2	Capacidad de Gestión	Conocimiento de las actividades asignadas al puesto	Encuesta
		Aplicación del campo profesional de los colaboradores	
		Libertad para la toma de decisiones	
		Relaciones Laborales	

Modelo tomado de (Gorriti, 2010)

En este caso, las dimensiones son los que medirán las variables establecidas para la investigación, y cada indicador medirá la dimensión en base a una encuesta con preguntas tipo escala de LIKERT.

En el capítulo 3 se estableció el tipo de investigación a desarrollarse en el estudio, el mismo, que será de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo transversal. Las variables de estudio son: cultura organizacional (independiente) y desempeño laboral (dependiente). Así mismo, se estableció la población de análisis que serán los empleados del Hospital. Se determinó las dimensiones de cada variable, de esta

manera la cultura organizacional será medida en base a cultura, relaciones con los directivos, valores empresariales, políticas y normas. Y, del desempeño laboral será cumplimiento de actividades, comunicación y capacidad de gestión.

Capítulo IV

Resultados de la investigación

La actividad desarrollada en las encuestas tipo escala de LIKERT se han referenciado varias preguntas para medir las dos variables de análisis que son la cultura organizacional (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente).

Para conocer las principales dimensiones basadas en la cultura organizacional se hizo la encuesta en la que se aplicó a 145 empleados del Hospital Santa Teresita, incluyendo al área de bodega (unidad de análisis), así como, a 382 usuarios del Hospital que son la población del cantón Santa Rosa.

Cabe recalcar, que el presente trabajo de investigación se desarrolla en base a identificar los factores basados en la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las personas que laboran en el Hospital Civil Santa Teresita durante el período del 2017.

En la aplicación de la encuesta para conocer la percepción de los empleados en el Hospital Santa Teresita sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 2 Caracterización de la muestra por categorías demográficas

Categorías demográficas		%
Género	Masculino	41,38%
	Femenino	58,62%
Edad	18-25	17,24%
	26-35	31,03%
	36-46	35,86%
	47 o más	15,86%
	P1: Sección de Trabajo	Administración
	Estadística	9,66%
	Bodega	5,52%
	Médica	32,41%
	Atención al usuario	8,97%
	Emergencia	7,59%
P2: Tiempo o Antigüedad de trabajo	De 1 a 3 meses	7,59%
	De 4 a 6 meses	5,52%

De 7 a 12 meses	15,86%
Más de 12 meses	71,03%

Pregunta 1: Señale e identifique la sección de trabajo donde labora en el Hospital

Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

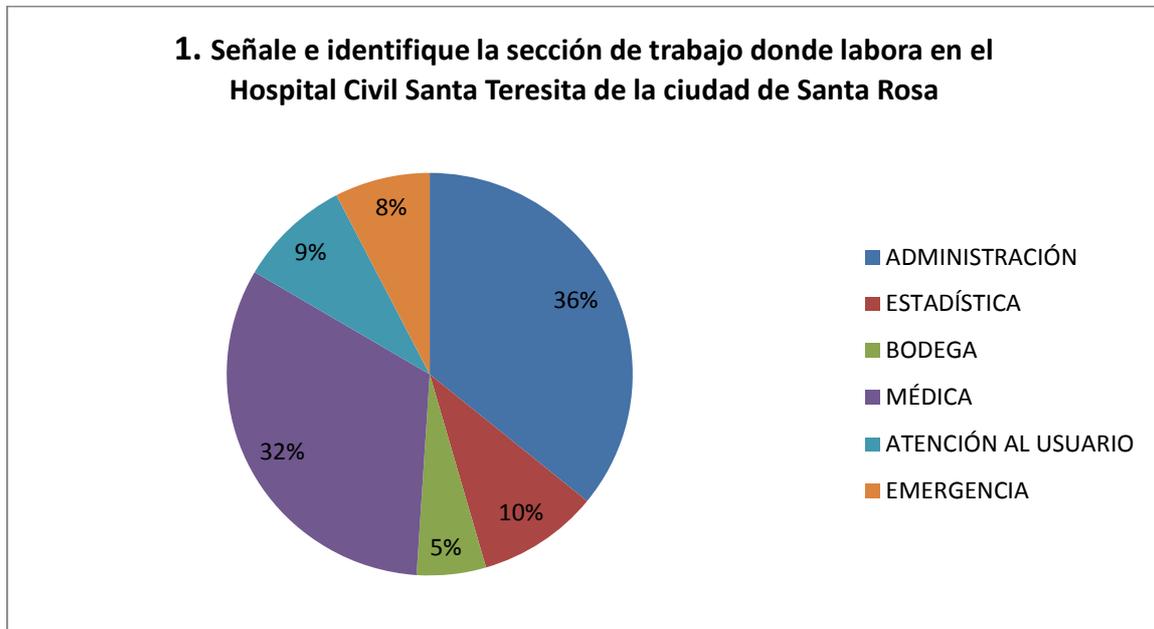


Figura 2 Sección de trabajo

Análisis Pregunta 1:

Las personas encuestadas están segregadas de la siguiente manera: **36%** área de administración, **32%** área médica, **10%** del área de estadística, **9%** del área de atención al usuario, **8%** del área de emergencia, **5%** del área de bodega.

Pregunta 2: Tiempo o Antigüedad de trabajo que tiene en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa

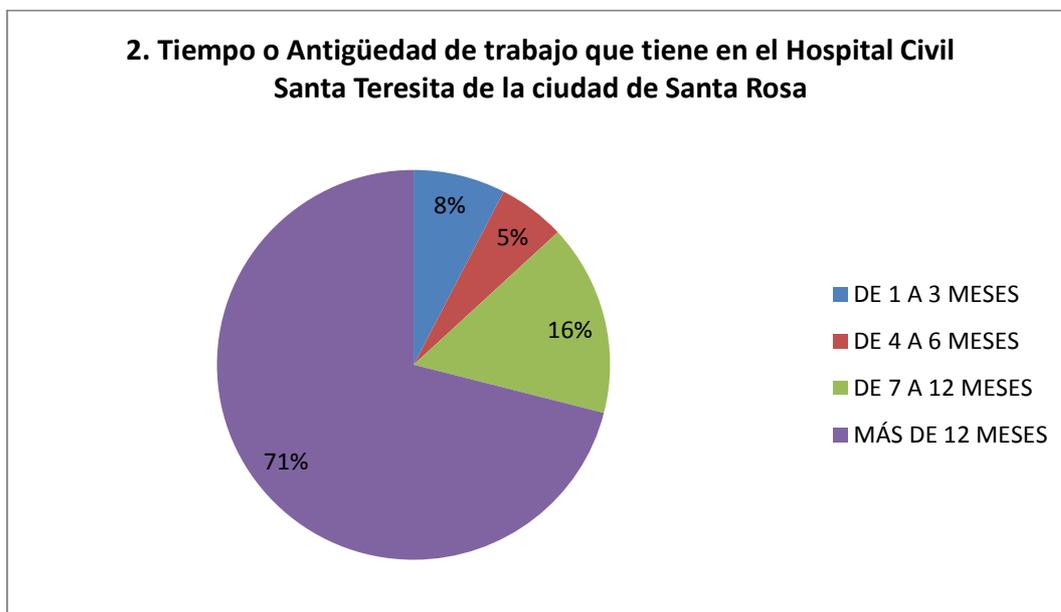


Figura 3 Tiempo de Antigüedad

Análisis pregunta 2:

Los encuestados tienen la siguiente antigüedad en el trabajo: el 71% más de 12 meses, 16% de 7 a 12 meses, 8% de 1 a 3 meses, 5% de 4 a 6 meses, del total de población del Hospital civil Santa Teresita.

Pregunta 3: En base a los siguientes puntos que definen el tipo de cultura organizacional, identifique cual correspondería al Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Seleccione solo una opción

Tabla 3 Tipo de Cultura Organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita

3. Tipo de cultura organizacional								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
CULTURA DÉBIL	28	8	0	27	6	3	72	53,8%
CULTURA MEDIA	16	3	7	20	4	8	58	30,8%
CULTURA FUERTE	8	3	1	0	3	0	15	15,4%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%



Figura 4 Tipo de cultura organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 3:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, se determinó que el 54% de ellos tienen la percepción de que existe un cultura débil, el 31% que tiene una cultura media y el 15% que existe una cultura fuerte. En el área de bodega la percepción es que existe una cultura media en el Hospital Santa Teresita.

Pregunta 4: ¿Conoce usted las políticas o reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa?

Tabla 4 Conoce las Políticas y reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita

4. Reglamentos Internos del Hospital Civil Santa Teresita								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
SI	5	5	2	11	6	0	29	9,6%
NO	47	9	6	36	7	11	116	90,4%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

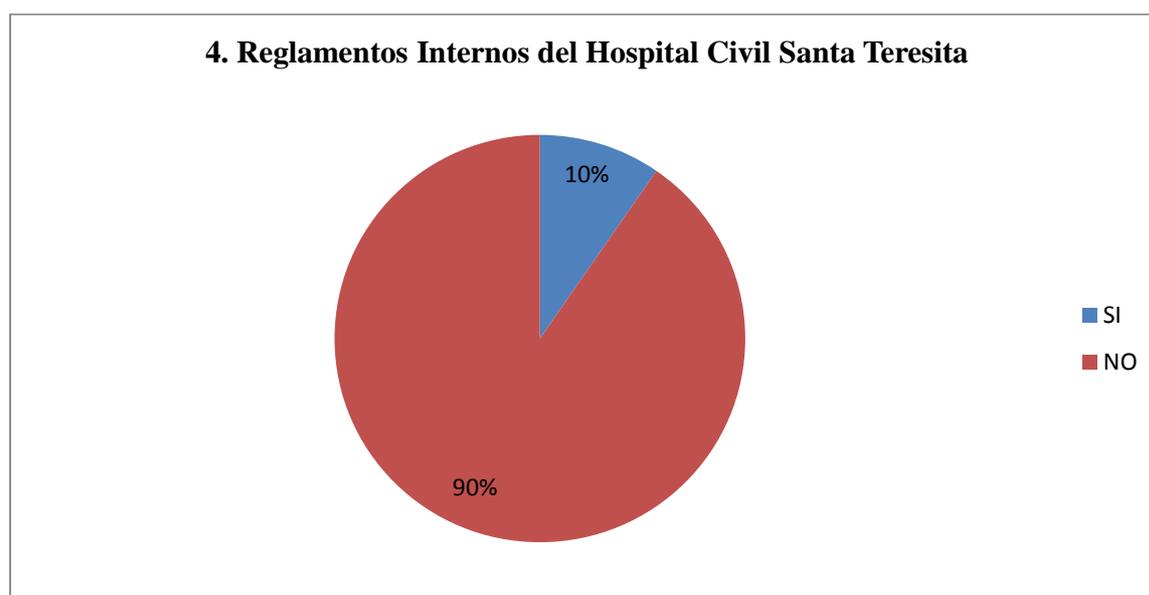


Figura 5 Conoce las políticas o reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 4:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, se determinó que el 90% de ellos no conocen las políticas o reglamentos internos, y el 10% si conoce, entre las áreas de mayor conocimiento están los médicos y de atención al usuario, en el área de bodega la mayoría no conoce de las políticas y reglamentos internos del Hospital.

Pregunta 5: ¿Se siente usted identificado o comprometido con el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa?

Tabla 5 Que tan identificado o comprometido con el Hospital Civil Santa Teresita

5. ¿Se siente usted identificado o comprometido con el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa?								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
COMPLETAMENTE	52	8	8	12	13	11	104	71,7%
PARCIALMENTE	0	6	0	24	0	0	30	20,7%
POCO	0	0	0	11	0	0	11	7,6%
NADA	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

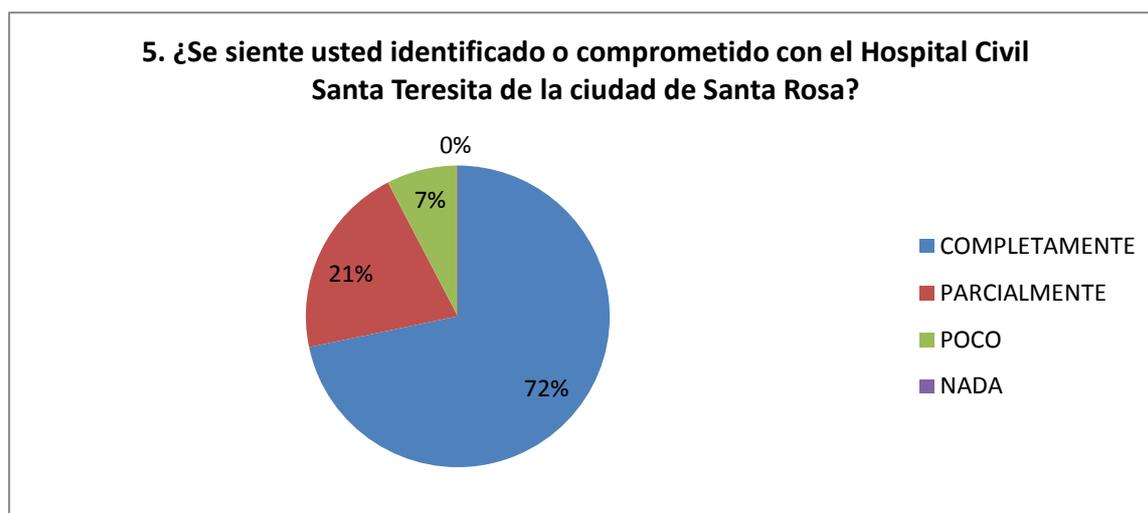


Figura 6 Qué tan identificado o comprometido está con el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 5:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, se determinó que el 72% de ellos están completamente comprometidos con el Hospital, el 21% parcialmente, el 7% poco comprometido y el 0% nada comprometidos, en el área de bodega todos se sienten comprometidos con el trabajo desarrollado en el Hospital.

Pregunta 6: De los siguientes valores ¿Cuál piensa usted que fomenta generalmente el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa? Selección Múltiple (3)

Tabla 6 Valores que se perciben en el Hospital Civil Santa Teresita

6. De los siguientes valores ¿Cuál piensa usted que fomenta generalmente el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa? Selección Múltiple (3)								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
AMISTAD	15	8	1	5	4	3	36	8,3%
LEALTAD	13	4	0	3	8	2	30	6,9%
JUSTICIA	11	6	1	2	3	6	29	6,7%
COMPROMISO	27	13	8	46	7	11	112	25,7%
HONESTIDAD	19	1	1	4	3	4	32	7,4%
PUNTUALIDAD	26	4	5	24	5	5	69	15,9%
RESPONSABILIDAD	10	5	7	33	3	1	59	13,6%
INICIATIVA	12	1	0	8	1	0	22	5,1%
RESPECTO	23	0	1	16	5	1	46	10,6%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	156	42	24	141	39	33	435	100,0%

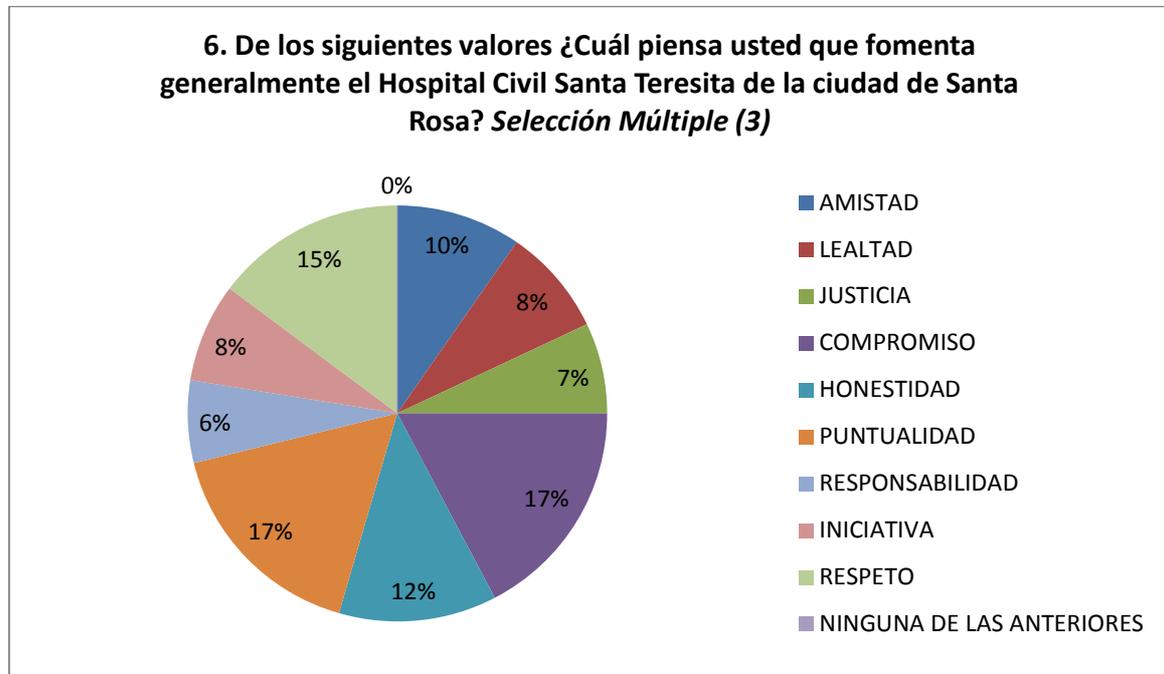


Figura 7 Valores que se perciben en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 6:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó que los tres valores de mayor percepción son: compromiso con 17%, puntualidad 17% y respeto con 15%. En el área de bodega los tres valores de mayor percepción son: compromiso, responsabilidad y puntualidad, en ese orden.

Pregunte 7: Identifique las costumbres o tradiciones que se desarrollan en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Selección Múltiple (3)

Tabla 7 Costumbres y tradiciones que se desarrollan en el Hospital Civil Santa Teresita

Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑEROS DEL MES	20	4	8	12	13	11	68	17,8%
ANIVERSARIO DE LA INSTITUCIÓN	52	14	8	47	13	11	145	37,9%
DÍA DEL TRABAJADOR	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
FIESTA DE NAVIDAD	52	14	8	47	13	11	145	37,9%
FIESTA DE FIN DE AÑO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
RECONOCIMIENTO AL MEJOR TRABAJADOR DEL MES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
RECONOCIMIENTO AL MEJOR TRABAJADOR DEL AÑO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
OTROS	25	0	0	0	0	0	25	6,5%
TOTAL	149	32	24	106	39	33	383	100,0%

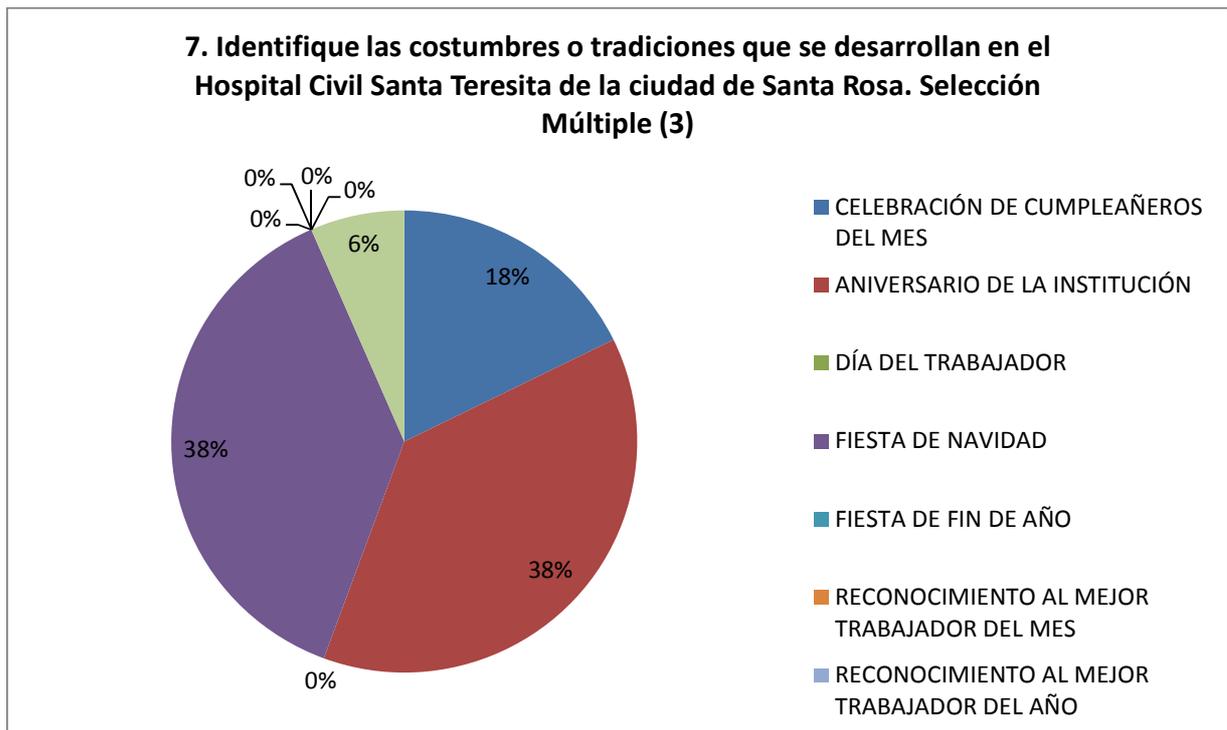


Figura 8 Costumbres y tradiciones que se desarrollan en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 7:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó que lo que más celebran son las fiestas de navidad y aniversario de la institución con el 38%, y muy por debajo con el 18% realizan la celebración de cumpleaños del mes. En el área de bodega están las tres actividades mencionadas.

Pregunta 8: ¿Qué tipo de historias o anécdotas conoce sobre el Hospital Santa Teresita? Seleccione una sola opción

Tabla 8 Historias y anécdotas que se conocen en el Hospital Santa Teresita

8. ¿Qué tipo de historias o anécdotas conoce sobre el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? Seleccione una sola opción								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
FUNDACIÓN	0	2	1	7	0	0	10	6,9%
PERSONAJES ILUSTRES	4	7	1	13	6	4	35	24,1%
ANÉCDOTAS DE EMPLEADOS SOBRE CIERTA SITUACIÓN EN EL HOSPITAL	23	4	6	24	7	7	71	49,0%
SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS DIRECTORES O JEFES DE LA INSTITUCIÓN	14	1	0	3	0	0	18	12,4%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	11	0	0	0	0	0	11	7,6%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

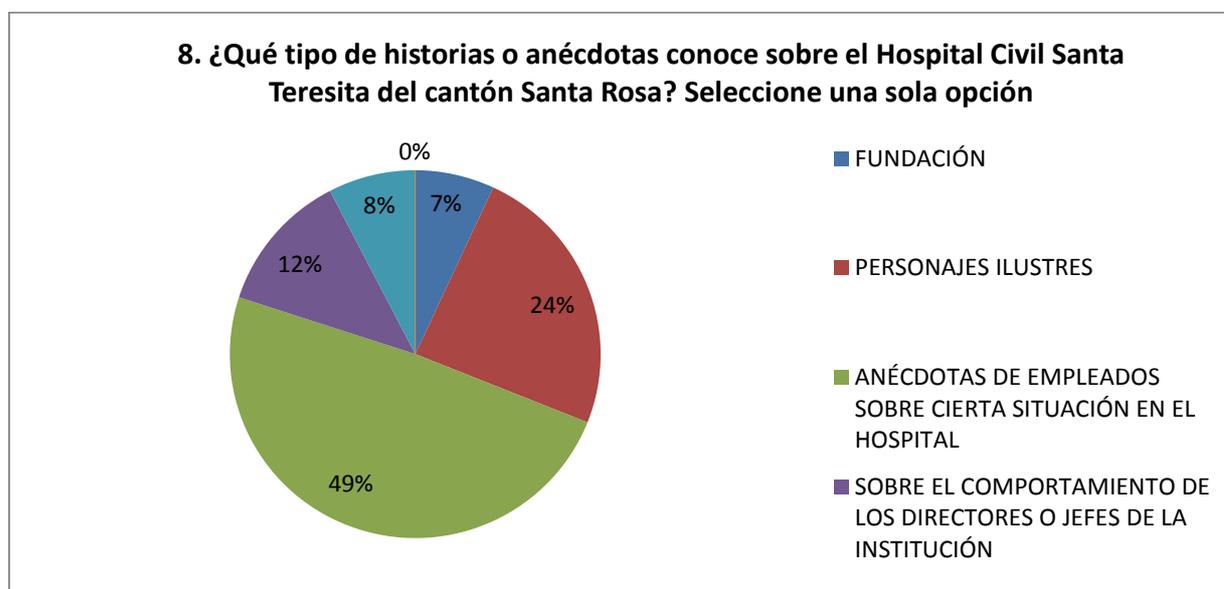


Figura 8 Historias y anécdotas que se conocen en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 8:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó con el 49% de ellos que lo más se cuentan como historias o anécdotas es sobre alguna situación que les ha pasado a los empleados en un determinado tiempo en el Hospital, y muy por debajo con el 24% se acuerdan sobre personajes ilustres que pertenecieron al Hospital. En el área de bodega están las anécdotas sobre los empleados dentro del Hospital.

Pregunta 9: ¿Qué tipo de ritos realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? Seleccione una sola opción

Tabla 9 Ritos que se realizan en el Hospital Civil Santa Teresita

9. ¿Qué tipo de ritos realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? Seleccione una sola opción								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
REUNIONES	26	14	5	47	3	4	99	68,3%
ENTRENAMIENTO O CAPACITACIÓN CONSTANTE	14	0	3	0	10	7	34	23,4%
ASCENSOS DE POSICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
DESCENSOS DE POSICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
PREMIACIÓN AL MEJOR TRABAJADOR	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
FIESTAS DE OFICINA	12	0	0	0	0	0	12	8,3%
NINGUNO DE LOS ANTERIORES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

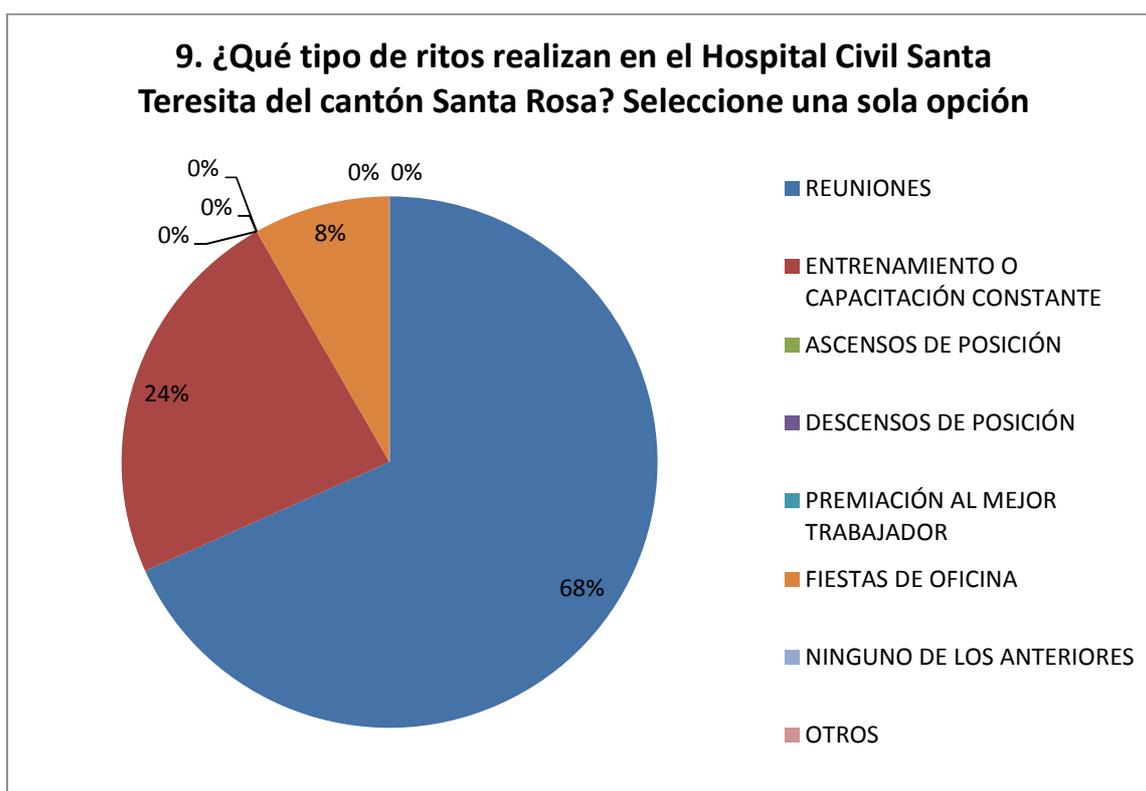


Figura 9 Ritos que se realizan en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 9:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó con el 68% que lo que más se realiza en el Hospital son reuniones y con el 24% se hacen capacitaciones. En el área de bodega se perciben los mismos factores que fueron establecidos para todo el Hospital.

Pregunta 10: De las siguientes normas ¿Cuál de ellas se le da mayor importancia en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? Seleccione solo una opción.

Tabla 10 Normas de mayor importancia en el Hospital Santa Teresita

10. De las siguientes normas ¿Cuál de ellas se le da mayor importancia en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? Seleccione solo una opción.								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
USO DEL UNIFORME E IMAGEN DEL TRABAJADOR	7	5	0	11	0	0	23	15,9%
CUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE TRABAJO	34	7	8	21	13	7	90	62,1%
CARNET DE IDENTIFICACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS	11	2	0	15	0	4	32	22,1%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

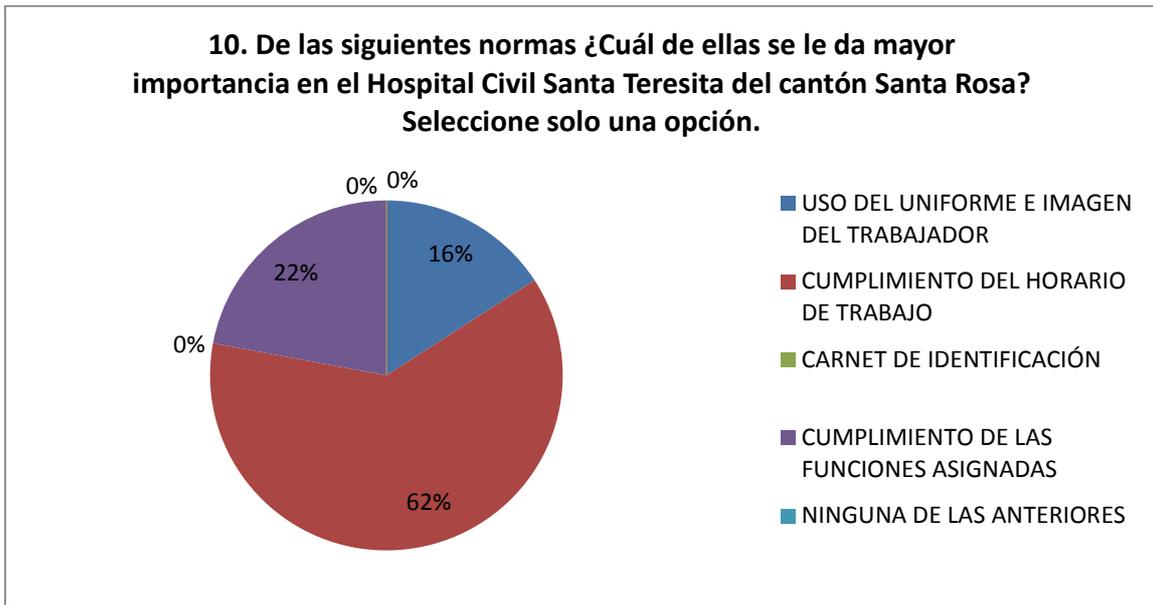


Figura 10 Normas de mayor importancia en el Hospital Santa Teresita

Análisis Pregunta 10:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó con el 62% que la norma de mayor importancia es el cumplimiento en el horario de trabajo, y en segundo con el 24% está el cumplimiento con las tareas asignadas. En el área de bodega se establece que la norma de mayor importancia es el cumplimiento en el horario de trabajo.

Pregunta 11: ¿Usted piensa que existe alguna relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral para que el Hospital Civil Santa Teresita desarrolle sus actividades sin ningún problema?

Tabla 11 Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Civil Santa Teresita

11. Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
SI	50	14	8	37	13	7	129	96,2%
NO	2	0	0	10	0	4	16	3,8%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

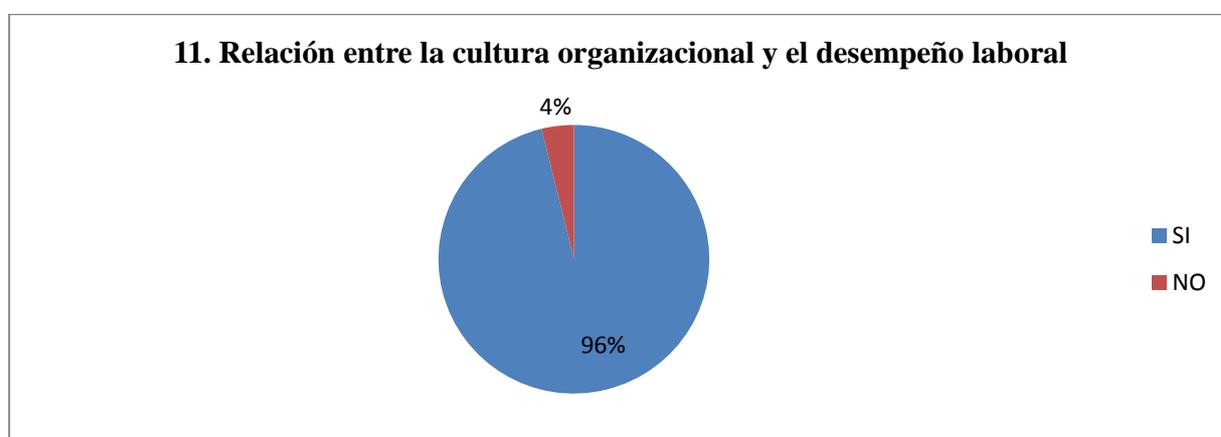


Figura 11 Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Civil Santa Teresita

Análisis Pregunta 11:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó con el 96% que si existe relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Santa Teresita, y el 4% establece que no existe relación. En el área de bodega se establece que si hay relación.

Pregunta 12: Identifique el tipo de evaluación de desempeño que realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa. Seleccione solo una opción

Tabla 12 Tipo de Evaluación de Desempeño

12. Identifique el tipo de evaluación de desempeño que realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa. Seleccione solo una opción								
Alternativa	Valor Absoluto						TOTAL	Valor Relativo
	ADMINISTRACIÓN	ESTADÍSTICA	BODEGA	MÉDICA	ATENCIÓN AL USUARIO	EMERGENCIA		
AUTOEVALUACIÓN	10	2	0	0	3	0	15	19,23%
EVALUACIÓN POR PARES	2	4	3	0	0	0	9	3,85%
EVALUACIÓN DE DIRECTIVOS	25	8	5	47	10	11	106	48,08%
EVALUACIÓN 360°	11	0	0	0	0	0	11	21,15%
PRUEBAS ORALES Y ESCRITAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SUPERVISIÓN	4	0	0	0	0	0	4	7,69%
NINGUNO DE LOS ANTERIORES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	52	14	8	47	13	11	145	100,0%

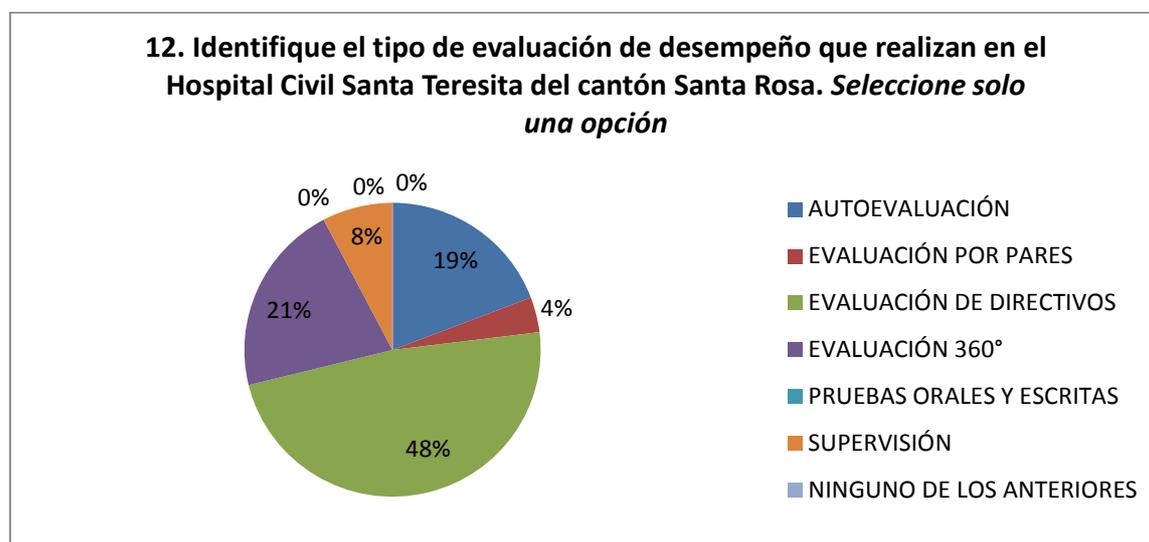


Figura 12 Tipo de Evaluación de Desempeño

Análisis Pregunta 12:

De acuerdo, con la encuesta realizada a los empleados del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que fueron de 145, determinó con el 48% que el tipo de evaluación de desempeño que se aplica en el Hospital es de directivos, con 21% el tipo de evaluación de 360° y el 13% autoevaluación. En el área de bodega se aplica la evaluación de directivos en su mayoría.

Las 12 preguntas de la encuesta son datos obtenidos como complemento a la investigación desarrollada en el Hospital Civil Santa Teresita, las mismas que fueron aplicada a los empleados de la misma para conocer la percepción que existe sobre la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral.

Para medir los factores de la cultura organizacional y caracterizar las dimensiones del desempeño laboral, se ha aplicado la siguiente metodología:

La verificación de la fiabilidad de la escala aplicada, para medir los indicadores y estimar las variables, se realizó con el coeficiente Alfa de Cronbach, tanto para los datos extraídos de personal del Hospital como en los datos poblacionales. Esta información se muestra en la Tabla 3. Se aprecia que la escala es apropiada para al menos el 90% de las interacciones entre los indicadores y sus consecuentes variables.

Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad

Conjunto	Alfa de Cronbach	N de elementos
Personal	,945	28
Población	,900	28

De acuerdo, con el Alfa de CRONBACH los datos analizados tienen un 94,5% de fiabilidad para el desarrollo de los resultados sobre las variables de estudio de la investigación en general.

Tabla 14 Estadístico de Fiabilidad de la Cultura Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	14

De acuerdo, al estadístico del Alfa de CRONBACH se ha obtenido un 90.50% de fiabilidad de los datos que serán utilizados para la determinación de los resultados sobre la cultura organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Tabla 15 Estadístico de Fiabilidad del Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	7

De acuerdo, con el estadístico del Alfa de CRONBACH se ha obtenido un 86,30% de fiabilidad de los datos para el establecimiento de los resultados sobre la el Desempeño Laboral.

A continuación se verificó la hipotética normalidad de los datos recabados con una prueba de Kolmogorov-Smirnov (dado que son más de 100 registros). Los resultados se resumen en las Tablas 4 y 5. Al nivel de significancia 0.05 se comprueba

que los datos no siguen una distribución normal, es decir, que las medidas centrales no son estadísticamente iguales.

Tabla 16. Pruebas de normalidad de los indicadores de la variable independiente

	Datos Personal ^a			Datos población ^a		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Identidad	,417	145	,000	,317	382	,000
Ideologías	,281	145	,000	,243	382	,000
Historia y costumbres de la empresa	,273	145	,000	,244	382	,000
Ritos	,220	145	,000	,257	382	,000
Motivación	,285	145	,000	,300	382	,000
Liderazgo	,359	145	,000	,233	382	,000
Trabajo en equipo	,487	145	,000	,418	382	,000
Cumplimiento de metas	,365	145	,000	,248	382	,000
Libertad para la toma de decisiones	,267	145	,000	,227	382	,000
Relaciones Laborales	,278	145	,000	,261	382	,000
Amistad	,337	145	,000	,257	382	,000
Lealtad	,261	145	,000	,244	382	,000
Justicia	,416	145	,000	,326	382	,000
Compromiso	,441	145	,000	,331	382	,000
Honestidad	,388	145	,000	,317	382	,000
Puntualidad	,252	145	,000	,254	382	,000
Responsabilidad	,375	145	,000	,285	382	,000
Iniciativa	,273	145	,000	,231	382	,000
Respeto	,390	145	,000	,259	382	,000
Cumplimiento de reglamentos o normas internos	,310	145	,000	,260	382	,000
Aplicación de sanciones	,333	145	,000	,329	382	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 17. Pruebas de normalidad de los indicadores de la variable dependiente

	Datos muestrales ^a			Datos poblacionales ^a		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntualidad	,271	145	,000	,232	382	,000
Alcance de objetivos	,311	145	,000	,243	382	,000
Evaluación de desempeño	,345	145	,000	,246	382	,000
Conocimiento de las actividades asignadas al puesto	,380	145	,000	,282	382	,000
Aplicación del campo profesional de los colaboradores	,346	145	,000	,284	382	,000
Libertad para la toma de decisiones	,349	145	,000	,279	382	,000
Relaciones Laborales	,309	145	,000	,299	382	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados anteriores conllevan a que el análisis de correlación se haga sin el supuesto de normalidad, pudiendo aplicar el cálculo del coeficiente de significancia

Tau de Kendall, dado que los datos de salida son ordinales. Para mostrar otros resultados, algunas tablas incluirán abreviaturas bajo la nomenclatura especificada en las tablas 6 y 7. Luego de esto, se muestran las medidas de tendencia central mediana y moda para conocer la apreciación cualitativa de cada indicador considerado (Tablas 8 y 9).

Tabla 18. Abreviaturas para identificar los indicadores de la variable independiente

INDICADORES	Abreviaturas
Identidad	CCO1
Ideologías	CCO2
Historia y costumbres de la empresa	CCO3
Ritos	CCO4
Motivación	RD1
Liderazgo	RD2
Trabajo en equipo	RD3
Cumplimiento de metas	RD4
Libertad para la toma de decisiones	RD5
Relaciones Laborales	RD6
Amistad	VE1
Lealtad	VE2
Justicia	VE3
Compromiso	VE4
Honestidad	VE5
Puntualidad	VE6
Responsabilidad	VE7
Iniciativa	VE8
Respeto	VE9
Cumplimiento de reglamentos o normas internos	PN1
Aplicación de sanciones	PN2

Tabla 19. Abreviaturas para identificar los indicadores de la variable dependiente

INDICADORES	Abreviaturas
Puntualidad	CA1
Alcance de objetivos	CA2
Evaluación de desempeño	CA3
Conocimiento de las actividades asignadas al puesto	CG1
Aplicación del campo profesional de los colaboradores	CG2
Libertad para la toma de decisiones	CG3
Relaciones Laborales	CG4

Tabla 20. Medidas de tendencia central de la variable independiente

DIMENSIONES	INDICADORES	PERSONAL		POBLACIÓN	
		MEDIANA	MODA	MEDIANA	MODA

X1. Cultura	Identidad	5	5	5	5
	Ideologías	4	4	4	5
	Historia y costumbres de la empresa	4	5	4	5
	Ritos	4	5	4	5
X2. Relaciones con los directivos	Motivación	4	5	5	5
	Liderazgo	5	5	4	5
	Trabajo en equipo	5	5	5	5
	Cumplimiento de metas	5	5	4	5
	Libertad para la toma de decisiones	4	4	4	5
	Relaciones Laborales	4	5	4	5
X3. Valores empresariales	Amistad	5	5	4	5
	Lealtad	4	5	4	5
	Justicia	5	5	5	5
	Compromiso	5	5	5	5
	Honestidad	5	5	5	5
	Puntualidad	4	5	4	5
	Responsabilidad	5	5	4	5
	Iniciativa	4	5	4	5
	Respeto	5	5	4	5
X4. Políticas y Normas	Cumplimiento de reglamentos o normas internos	5	5	4	5
	Aplicación de Sanciones	5	5	5	5

Tanto los indicadores de la variable dependiente e independiente reflejan valores altos entre 4 y 5, lo cual refleja un alto grado de cultura organizacional, desde los elementos básicos de cultura, de relaciones con los directivos y valores empresariales, hasta el cumplimiento de políticas y normas preestablecidas para el Hospital Civil Santa Teresita. Del mismo modo, por la información contenida en la Tabla 9, se refleja un destacable desempeño laboral, con el cumplimiento de actividades y una alta capacidad de gestión. Aunque lo anterior es más notorio a nivel del personal interno, más que de la distribución poblacional.

Tabla 21. Medidas de tendencia central de la variable dependiente

DIMENSIONES	INDICADORES	PERSONAL	POBLACIÓN
-------------	-------------	----------	-----------

		MEDIANA	MODA	MEDIANA	MODA
Y1. Cumplimiento de actividades	Puntualidad	4	5	4	4
	Alcance de objetivos	5	5	4	4
	Evaluación de desempeño	5	5	4	5
Y2. Capacidad de Gestión	Conocimiento de las actividades asignadas al puesto	5	5	4	5
	Aplicación del campo profesional de los colaboradores	5	5	4	5
	Libertad para la toma de decisiones	5	5	4	5
	Relaciones Laborales	5	5	5	5

Vale notar que en los descriptivos de la variable independiente, opiniones y percepciones del personal del Hospital y de la población de Santa Rosa son estadísticamente similares, coincidiendo casi el 79% de las medidas de tendencia central. No obstante, al observar los descriptivos de la variable dependiente, se nota que los resultados difieren un 50% de las veces. Esto puede conllevar a que la relación entre las variables analizadas sea vista de forma diferente por cada grupo, lo cual será verificado a nivel correlacional.

Las frecuencias relativas y sus respectivas representaciones gráficas se presentan para dar una apreciación visual de los registros mencionados anteriormente. Vemos, para el caso del personal del Hospital Santa Teresita, que la identidad está bien sentada en al menos 71.7% de los consultados (calificación 5); las ideologías se reflejan en positivo de acuerdo a las calificaciones altas registradas (4 ó 5) el 84.9% de las veces. Similar situación contiene el resto de elementos de cultura.

Los componentes de relación con los directivos, como la motivación resaltan el 82.1% con calificaciones 4 ó 5; el liderazgo en un 77.9% con el mismo criterio; el trabajo en equipo destaca el 85.5% del tiempo; mientras que el cumplimiento de metas lo hace el 74.5%; la libertad para la toma de decisiones resalta con 77.2%; y las relaciones laborales con 78.6%. Para el caso de valores empresariales, posiblemente

los factores principales sean los de justicia, compromiso y honestidad con calificaciones 4 ó 5 relativas al 80.3, 82.4 y 89% de frecuencia. Toda esta información se presenta hasta la Tabla 30 con sus Figuras.

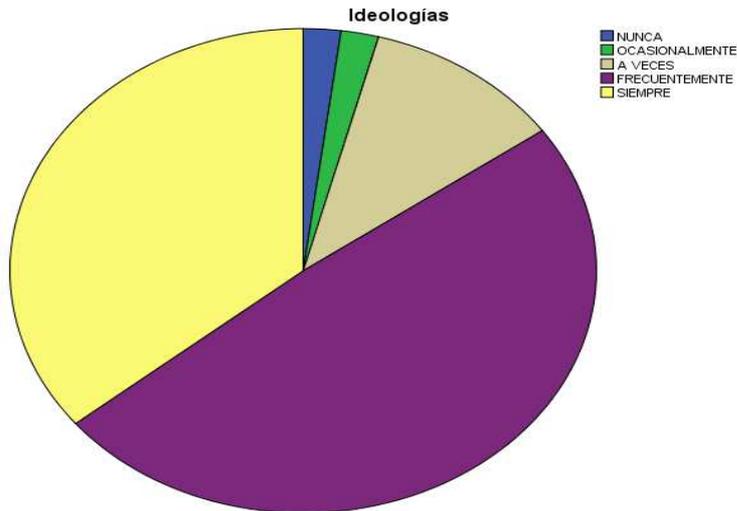


Figura 13. Representación del indicador Ideologías para el personal

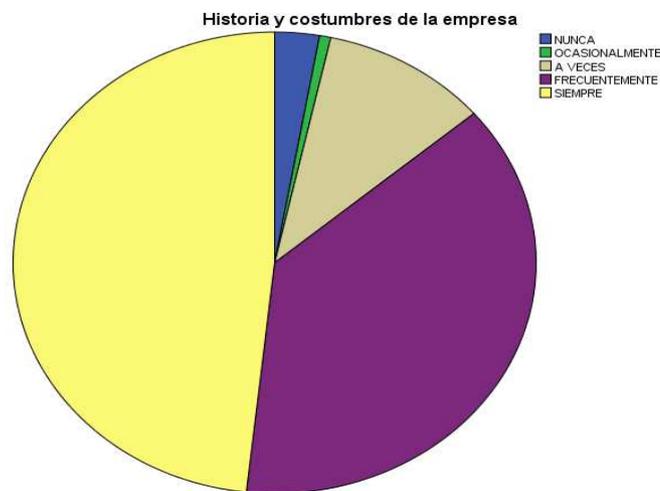


Figura 14. Representación del indicador Historia y costumbre de la empresa para el personal

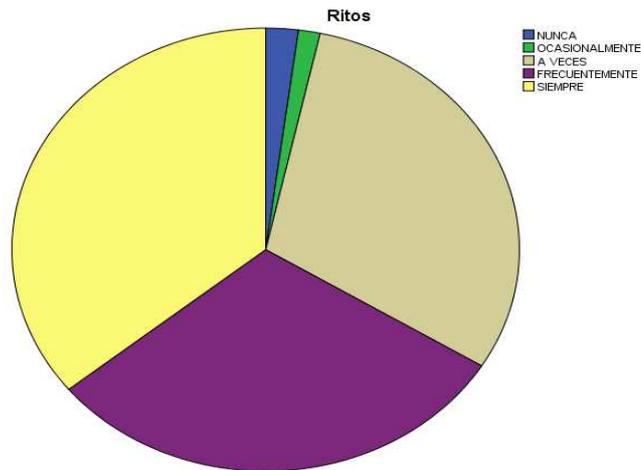


Figura 15. Representación del indicador Ritos para el personal

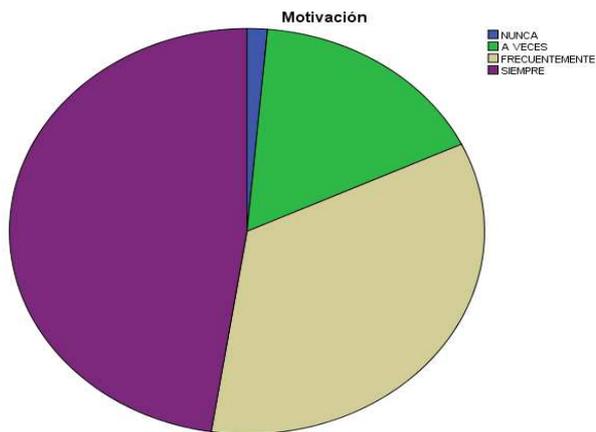


Figura 16. Representación del indicador Motivación para el personal

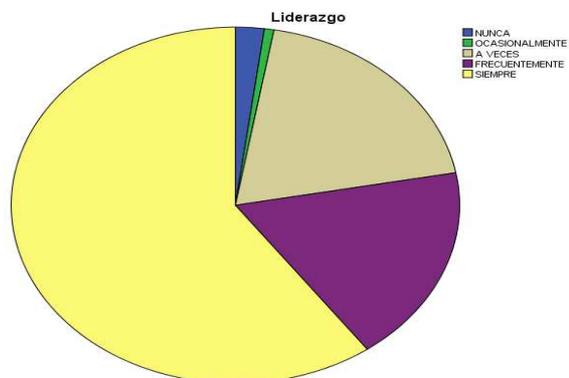


Figura 17. Representación del indicador Liderazgo para el personal

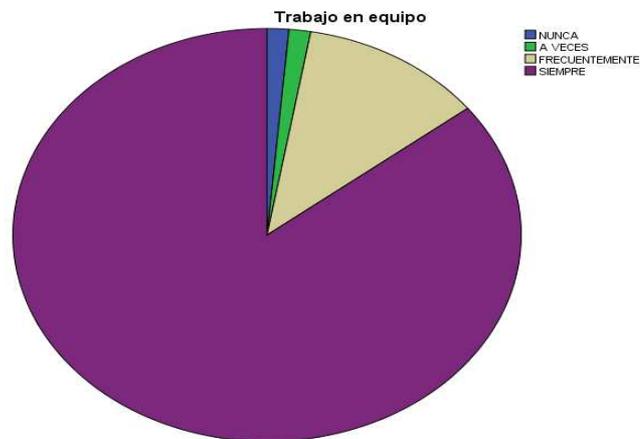


Figura 18. Representación del indicador Trabajo en equipo para el personal



Figura 19. Representación del indicador Cumplimiento de metas para el personal

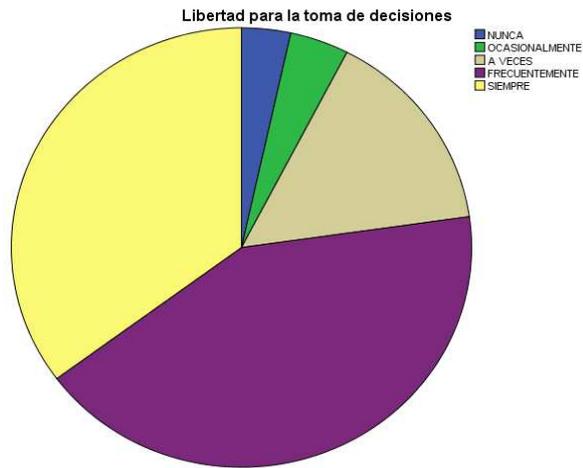


Figura 20. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para el personal

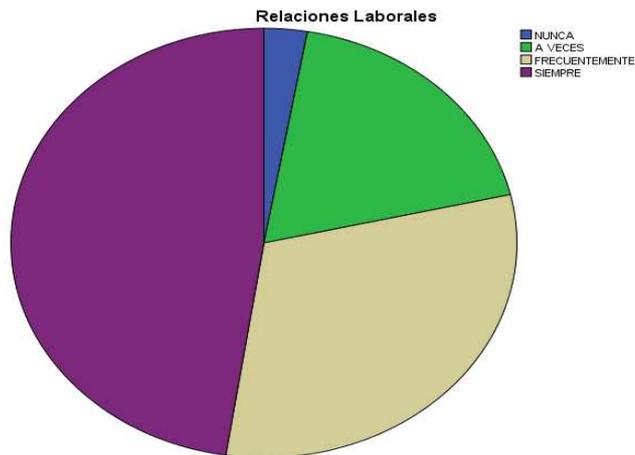


Figura 21. Representación del indicador Relaciones laborales para el personal

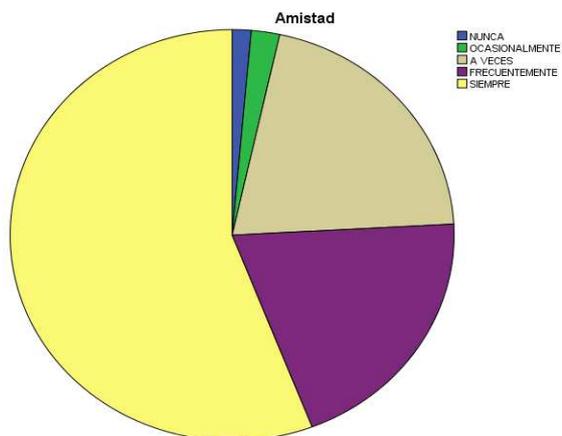


Figura 22. Representación del indicador Amistad para el personal

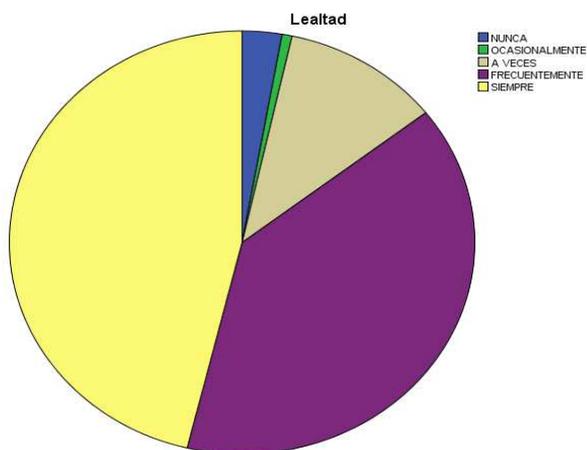


Figura 23. Representación del indicador Lealtad para el personal

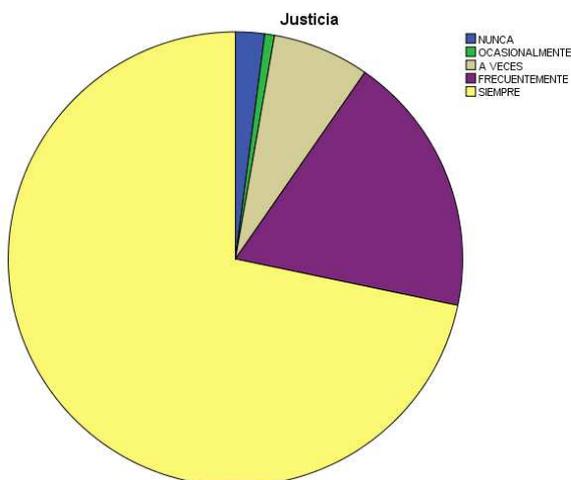


Figura 24. Representación del indicador Justicia para el personal

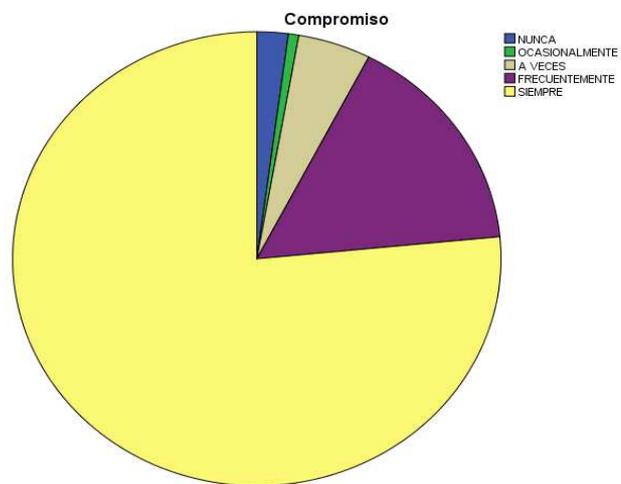


Figura 25. Representación del indicador Compromiso para el personal

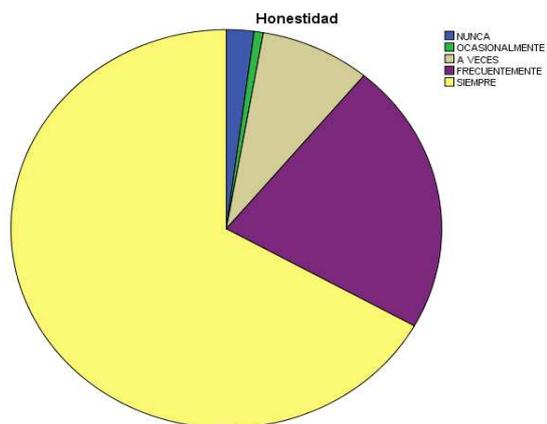


Figura 26. Representación del indicador Honestidad para el personal

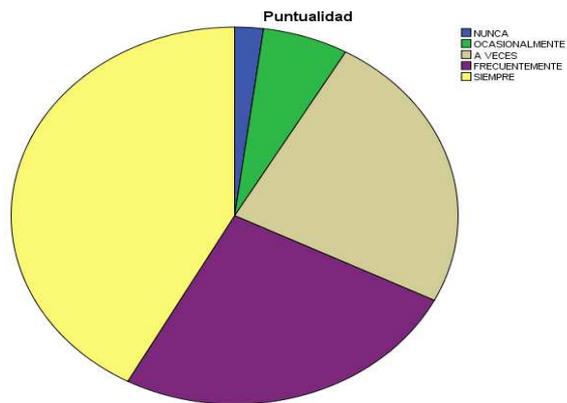


Figura 27. Representación del indicador Puntualidad para el personal

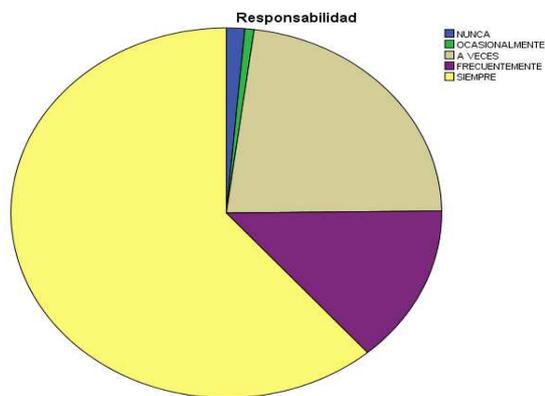


Figura 28. Representación del indicador Responsabilidad para el personal

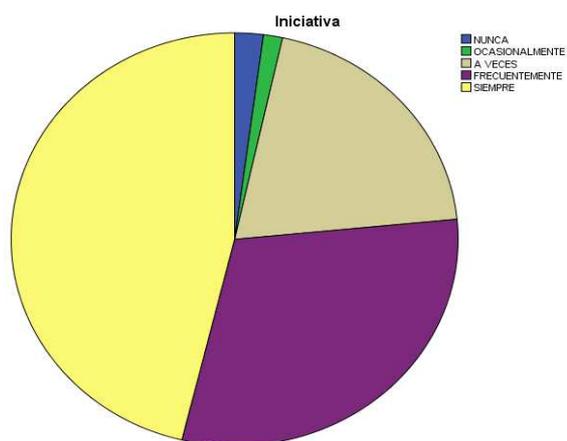


Figura 29. Representación del indicador Iniciativa para el personal

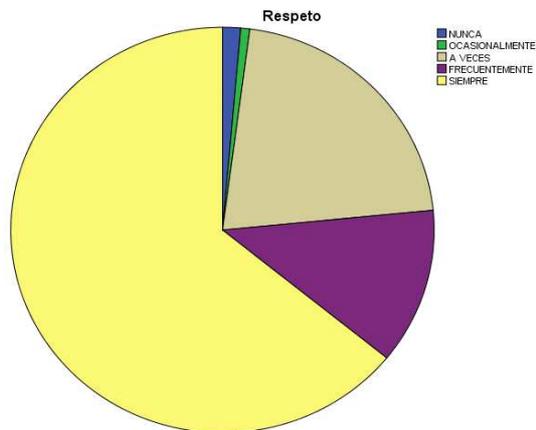


Figura 30. Representación del indicador Respeto para el personal

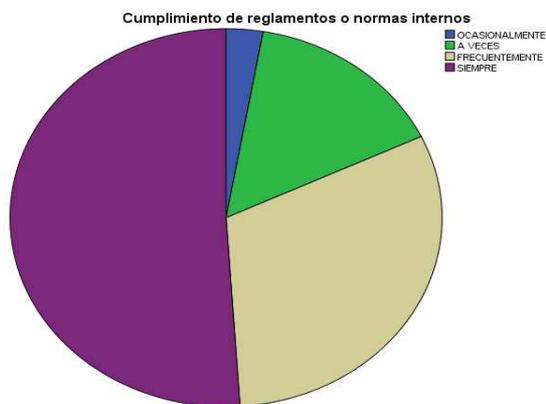


Figura 31. Representación del indicador Cumplimiento de reglamentos o normas internos para el personal

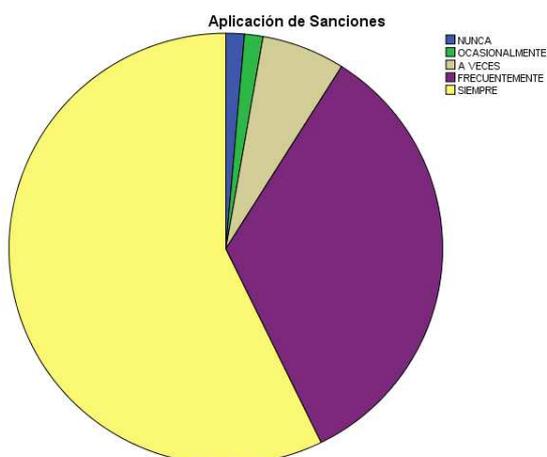


Figura 32. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para el personal

Datos poblacionales:

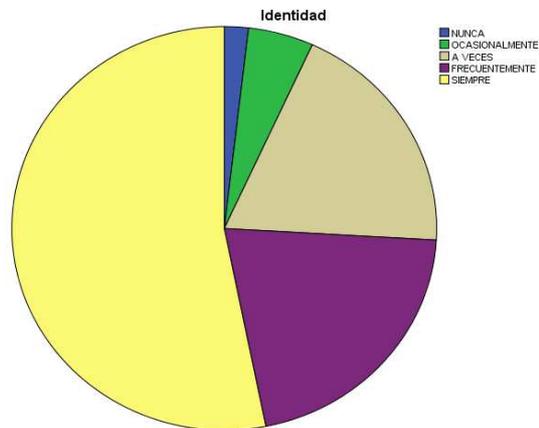


Figura 33. Representación del indicador Identidad para la población

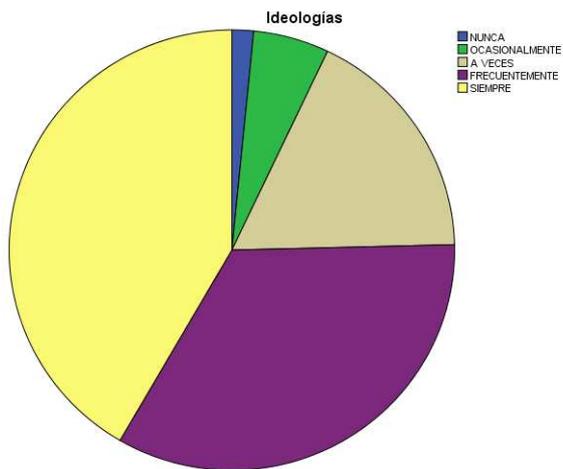


Figura 34. Representación del indicador Ideologías para la población



Figura 35. Representación del indicador Historias y costumbres de la empresa para la población

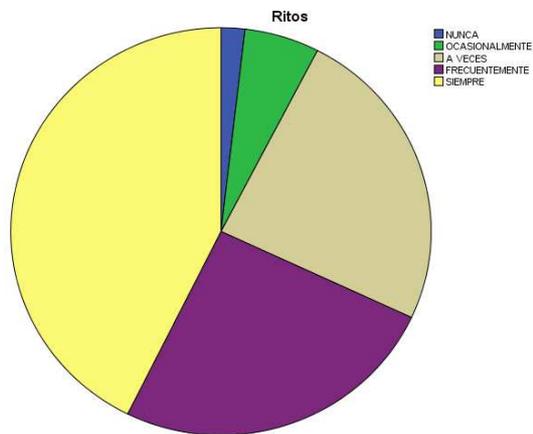


Figura 36. Representación del indicador Ritos para la población

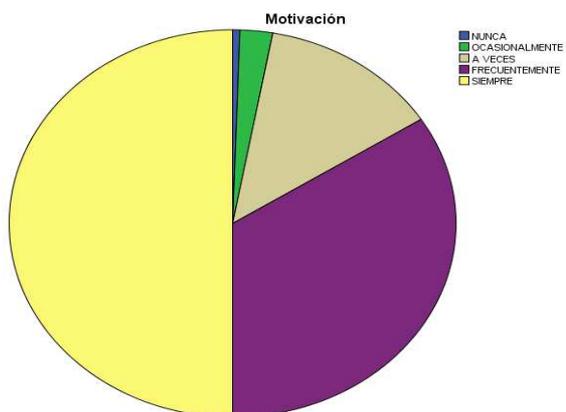


Figura 37. Representación del indicador Motivación para la población

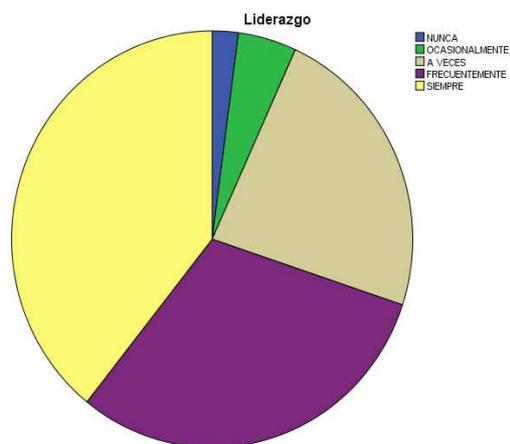


Figura 38. Representación del indicador Liderazgo para la población

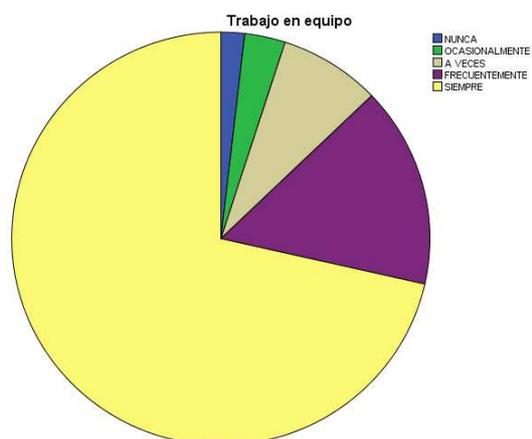


Figura 39. Representación del indicador Trabajo en equipo para la población

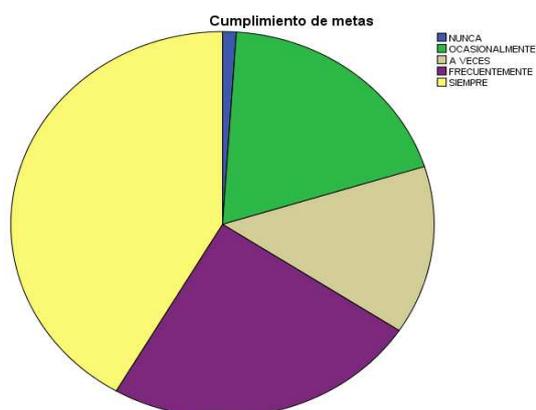


Figura 40. Representación del indicador Cumplimiento de metas para la población

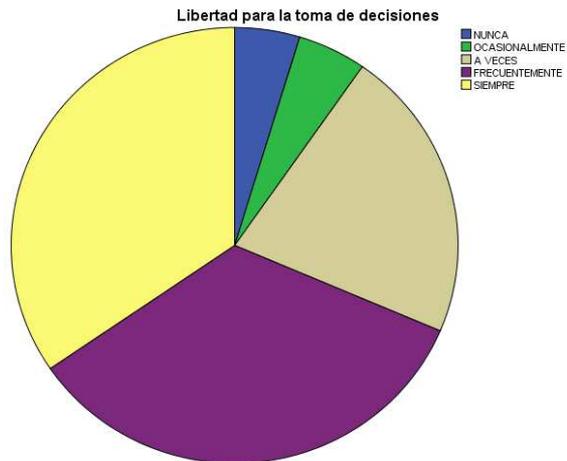


Figura 41. Representación del indicador Libertad para las toma de decisiones para la población

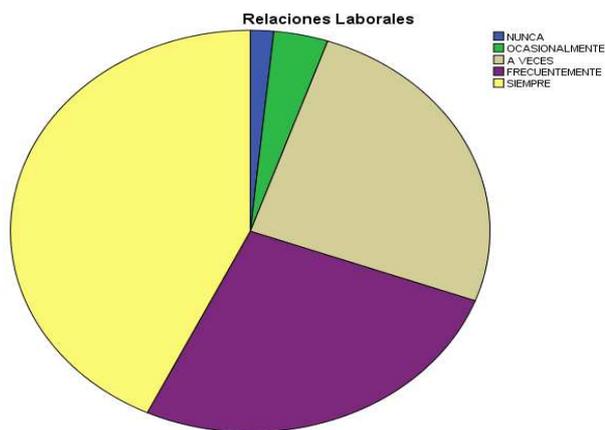


Figura 42. Representación del indicador Relaciones Laborales para la población

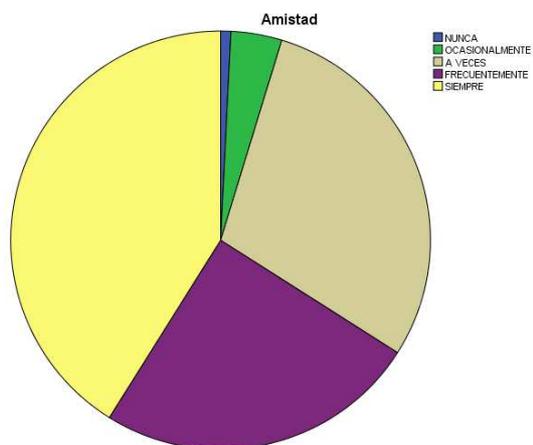


Figura 43. Representación del indicador Amistad para la población

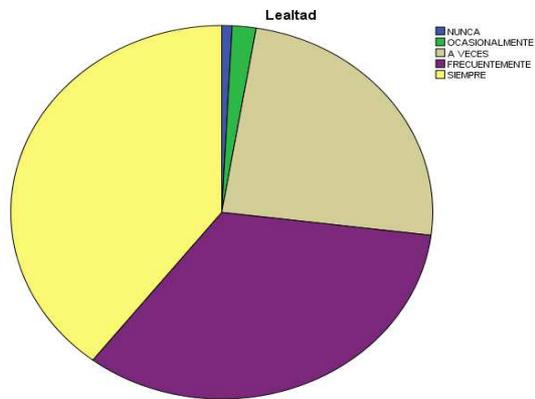


Figura 44. Representación del indicador Lealtad para la población

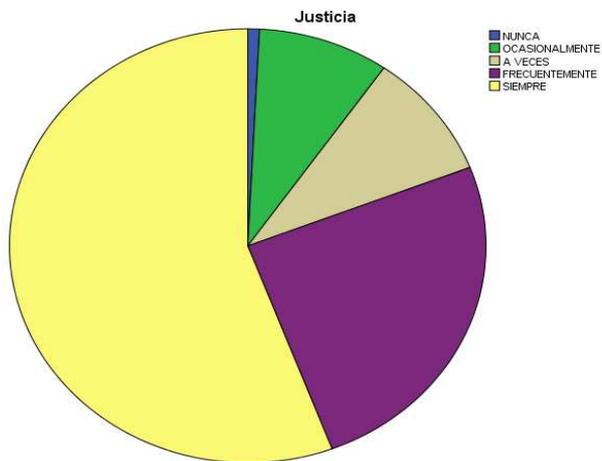


Figura 45. Representación del indicador Justicia para la población

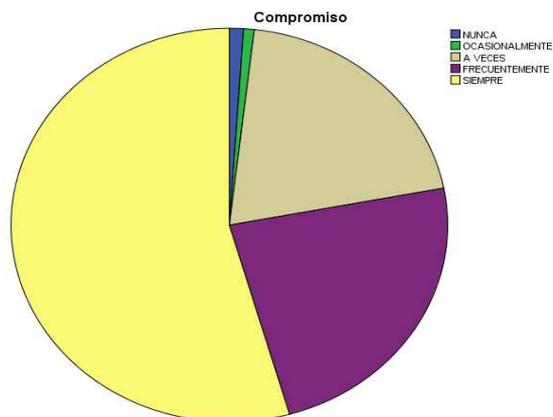


Figura 46. Representación del indicador Compromiso para la población

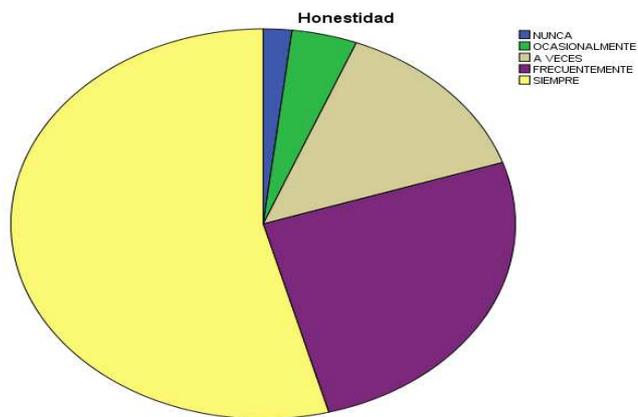


Figura 47. Representación del indicador Honestidad para la población

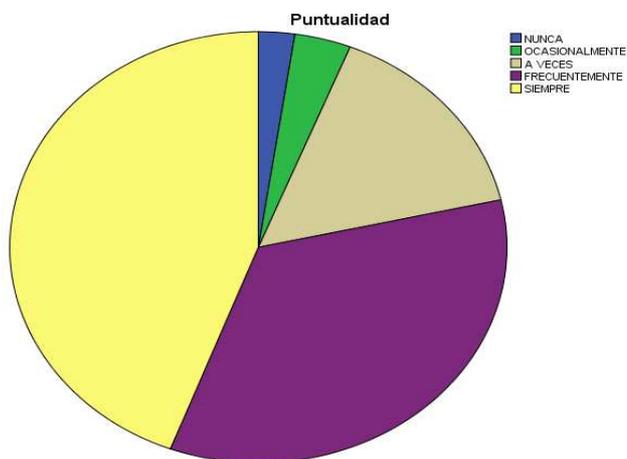


Figura 48. Representación del indicador Puntualidad para la población

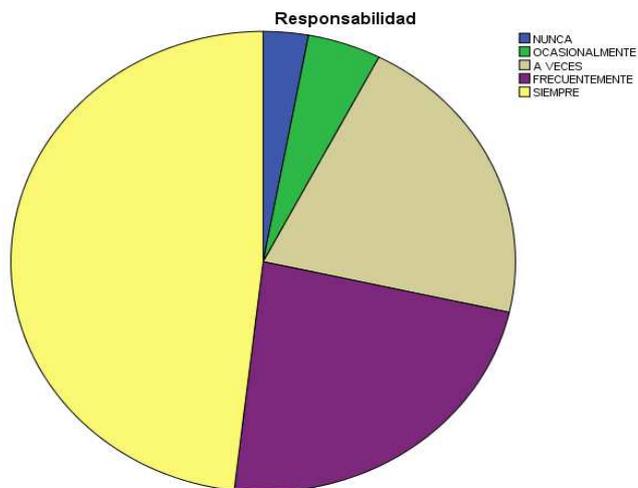


Figura 49. Representación del indicador Responsabilidad para la población

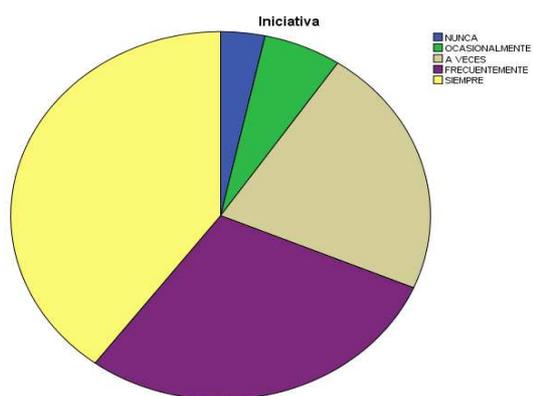


Figura 50. Representación del indicador Iniciativa para la población

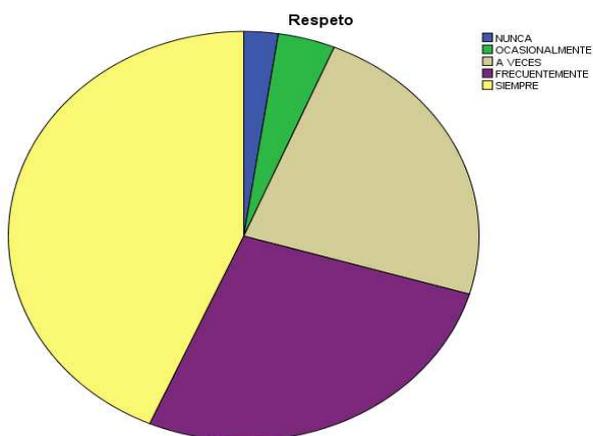


Figura 51. Representación del indicador Respeto para la población

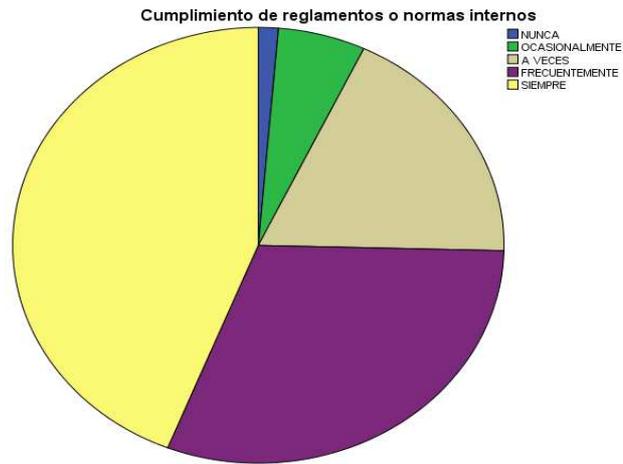


Figura 52. Representación del indicador Cumplimiento de reglamentos o Normas internos para la población

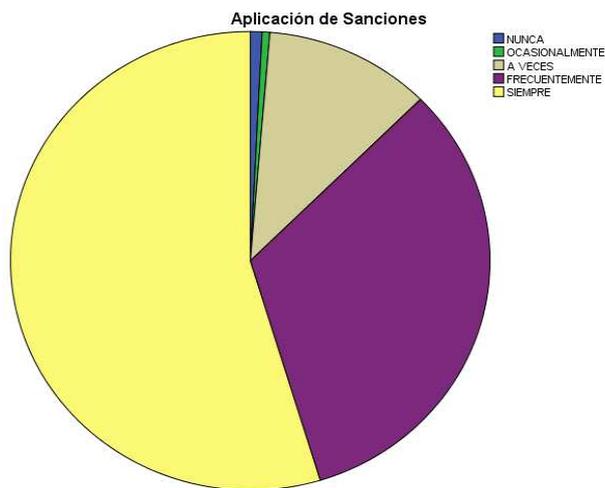


Figura 53. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para la población

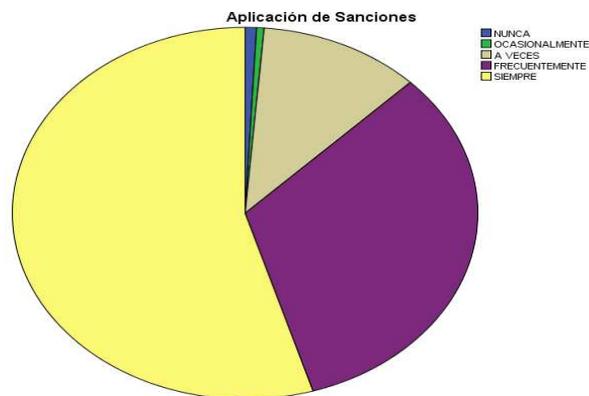


Figura 54. Representación del indicador Aplicación de Sanciones para la población

Continuando con el estudio, dentro del análisis descriptivo de frecuencia correspondiente a los datos de indicadores de variable dependiente, para el grupo de personal del Hospital Santa Teresita, con una calificación entre 4 y 5 (de alta aceptación), en la dimensión cumplimiento de actividades, resalta la puntualidad en un 82.1%; el alcance de objetivos destaca en un 88.3%; y la evaluación de desempeño se aprueba un 87.6% de las veces. Para la dimensión capacidad de gestión, el conocimiento de las actividades asignadas al puesto es aceptable en un 92.4% del tiempo; la aplicación del campo profesional de los colaboradores en un 85.5%; la libertad para la toma de decisiones en un 87.6%; y las relaciones laborales en un 87.6%. Esto se muestra desde la Tabla 52 hasta la 58 con las gráficas respectivas.

Por otra parte, para los datos de indicadores de variable dependiente, para el grupo de la población de Santa Rosa, asimismo con una calificación entre 4 y 5, en la dimensión cumplimiento de actividades, no se destaca o se critica la puntualidad con sólo un 66% de aceptación; el alcance de objetivos sobresale en un 71.7%; y la evaluación de desempeño el 74.3% de las veces es aceptada. Para la dimensión capacidad de gestión, el conocimiento de las actividades asignadas al puesto es aceptable en un 76.7% del tiempo; la aplicación del campo profesional de los colaboradores en un 74.9%; la libertad para la toma de decisiones en un 76.4%; y las relaciones laborales en un 84.3%. Esta información se presenta desde la Tabla 59 hasta la 65 con sus gráficas.

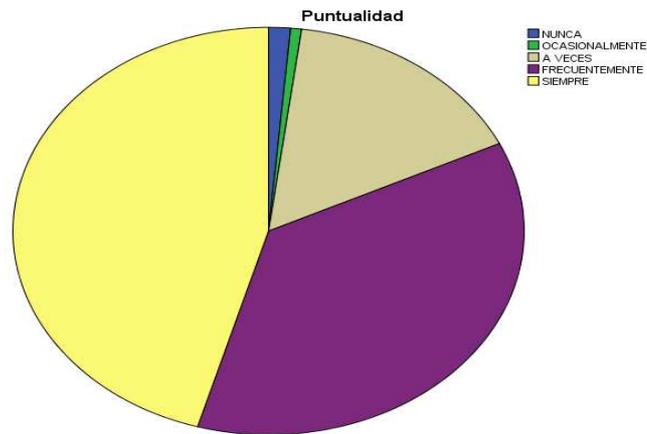


Figura 55. Representación del indicador Puntualidad para el personal

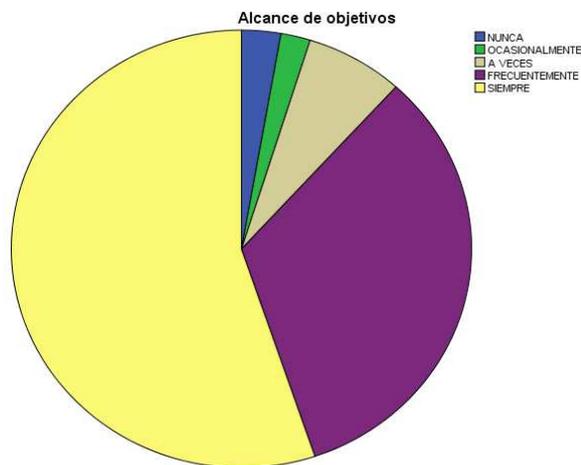


Figura 56. Representación del indicador Alcance de objetivos para el personal

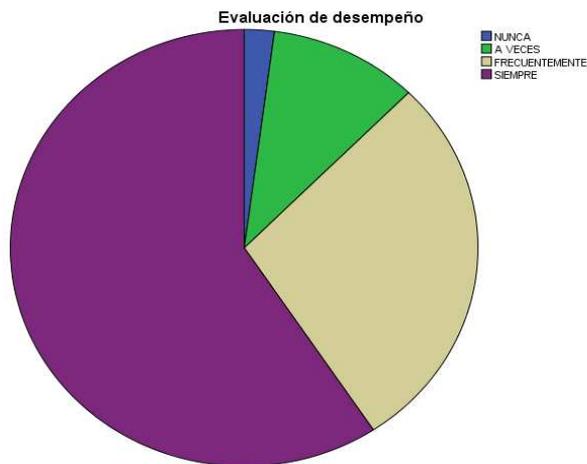


Figura 57. Representación del indicador Evaluación de desempeño para el personal



Figura 58. Representación del indicador Conocimiento de las actividades asignadas al puesto para el personal



Figura 59. Representación del indicador Aplicación del campo profesional de los colaboradores para el personal

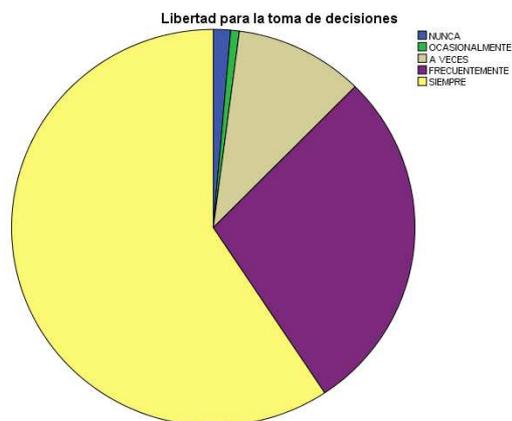


Figura 60. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para el personal

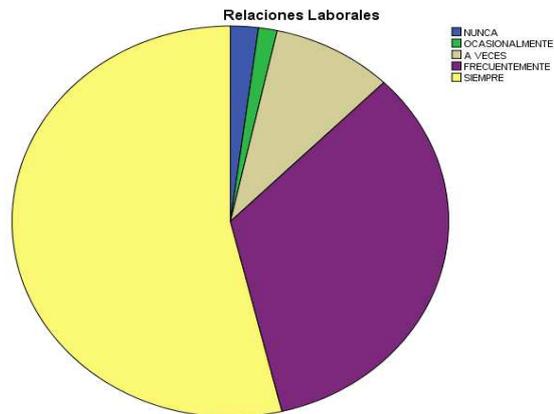


Figura 61. Representación del indicador Relaciones Laborales para el personal

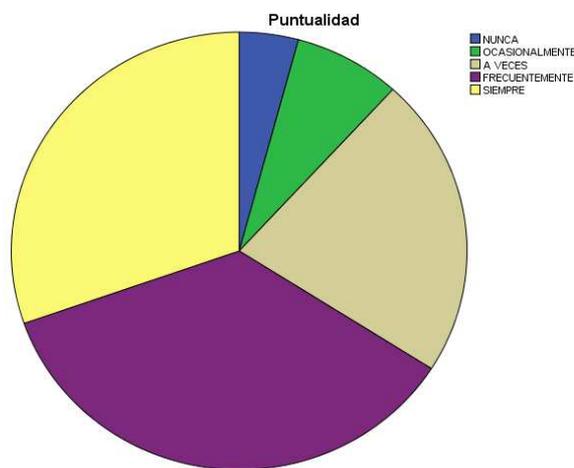


Figura 62. Representación del indicador Puntualidad para la población

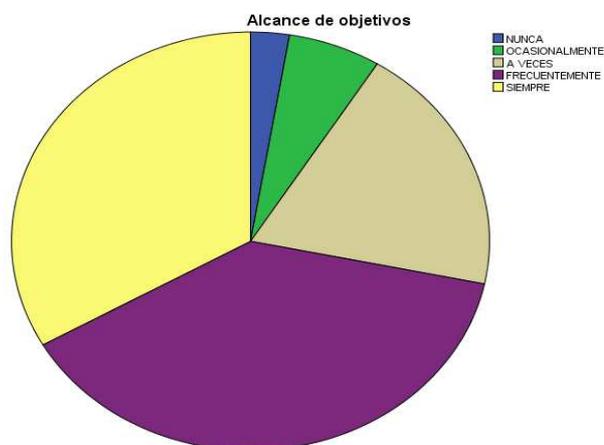


Figura 63. Representación del indicador Alcance de objetivos para la población

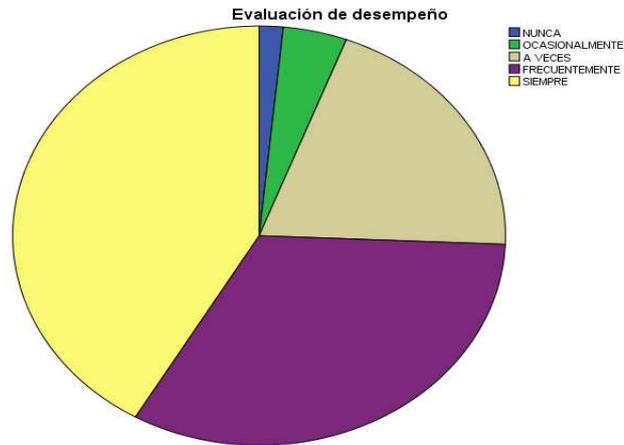


Figura 64. Representación del indicador Evaluación de desempeño para la población



Figura 65. Representación del indicador Conocimiento de las actividades asignadas al puesto para la población



Figura 66. Representación del indicador Aplicación del campo profesional de los colaboradores para la población

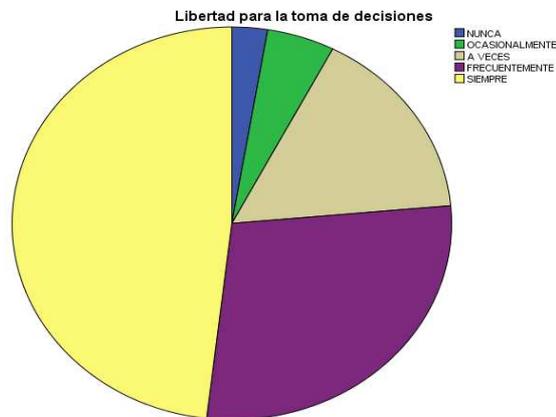


Figura 67. Representación del indicador Libertad para la toma de decisiones para la población

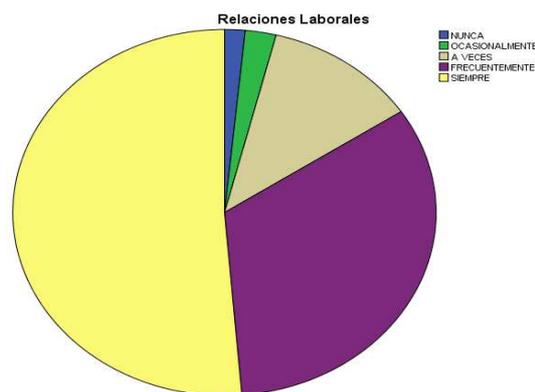


Figura 68. Representación del indicador Relaciones Laborales para la población

Por la naturaleza de los datos receptados para medir los indicadores y estimar las variables, y dado que estos valores no siguen una distribución normal, en el análisis de correlación aplicamos el coeficiente Tau de Kendall, con las siguientes hipótesis estadísticas y criterios de aceptación:

- **Hipótesis nula:** No existe relación de dependencia entre las variables analizadas.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación de dependencia entre las variables analizadas.
- **Significancia igual o menor a 0.05,** rechace la hipótesis nula.
- **Significancia mayor a 0.05,** acepte la hipótesis nula.

Para el grupo de personal del Hospital Santa Teresita, los casos en los que se demuestra dependencia al nivel de significancia 0.01 se muestran en la Tabla 66 con sombreado verde, y resaltado en amarillo al nivel 0.05. Con estos resultados se constatan la cantidad de interacciones válidas que demuestran correlación entre los indicadores de cada variable, con lo que se determina la frecuencia relativa de las dependencias verificadas por cada dimensión. Los resultados se aprecian en la Tabla 67, donde vemos que en promedio, en aproximadamente el 72% de los casos existe correlación entre los indicadores de las variables analizadas.

Las interpretaciones individuales no se redactan, sino los casos promediados entre dimensiones. Algunas puntualizaciones serían que el desempeño laboral (cumplimiento de actividades y capacidad de gestión) no se relaciona o depende de los valores empresariales. Pero las políticas y normas si influyen en la capacidad de gestión, aunque no guarde relación con el cumplimiento de actividades. La correlación más fuerte se evidencia entre la cultura y la capacidad de gestión. La menos representativa se constata entre las dimensiones de los datos de valores empresariales y el cumplimiento de actividades.

Se llega a la conclusión que la hipótesis principal planteada en este trabajo de investigación. La cultura organizacional influye de forma directamente proporcional en el desempeño laboral. Esto desde el punto de vista del personal interno del Hospital Santa Teresita, quienes están inmersos en los procesos de la entidad, y tienen un criterio considerable para verificar las hipótesis.

Tabla 22. Análisis de correlación entre las variables para el personal

Dimensión			Y1. Cumplimiento de actividades			Y2. Capacidad de Gestión			
			Indicador	Estadísticos	CA1	CA2	CA3	CG1	CG2
X1. Cultura	CCO1	Coeficiente Tau de Kendall	,428**	,204**	,483**	,311**	,500**	,400**	,315**
		Significancia (bilateral)	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000
	CCO2	Coeficiente Tau de Kendall	,300**	,097	,416**	,265**	,333**	,306**	,215**
		Significancia (bilateral)	,000	,200	,000	,001	,000	,000	,004
	CCO3	Coeficiente Tau de Kendall	,228**	,076	,298**	,198*	,327**	,207**	,182*
		Significancia (bilateral)	,002	,316	,000	,010	,000	,006	,016
	CCO4	Coeficiente Tau de Kendall	,191**	,140	,299**	,224**	,371**	,304**	,131
		Significancia (bilateral)	,009	,060	,000	,003	,000	,000	,078
X2. Relaciones con los directivos	RD1	Coeficiente Tau de Kendall	,017	,211**	,061	,125	,125	-,007	,132
		Significancia (bilateral)	,821	,005	,422	,102	,098	,927	,081
	RD2	Coeficiente Tau de Kendall	,492**	,177*	,600**	,402**	,569**	,534**	,274**
		Significancia (bilateral)	,000	,019	,000	,000	,000	,000	,000
	RD3	Coeficiente Tau de Kendall	,162*	,177*	,179*	,164*	,042	,055	,202*
		Significancia (bilateral)	,038	,025	,023	,040	,588	,483	,010
	RD4	Coeficiente Tau de Kendall	,488**	,053	,579**	,369**	,506**	,566**	,282**
		Significancia (bilateral)	,000	,487	,000	,000	,000	,000	,000
	RD5	Coeficiente Tau de Kendall	,140	,147*	,222**	,246**	,246**	,185*	,118
		Significancia (bilateral)	,058	,047	,003	,001	,001	,013	,111
	RD6	Coeficiente Tau de Kendall	,377**	,091	,480**	,308**	,449**	,453**	,208**
		Significancia (bilateral)	,000	,226	,000	,000	,000	,000	,006
X3. Valores empresariales	VE1	Coeficiente Tau de Kendall	,497**	,141	,546**	,442**	,563**	,512**	,303**
		Significancia (bilateral)	,000	,062	,000	,000	,000	,000	,000
	VE2	Coeficiente Tau de Kendall	,180*	,059	,041	,078	,074	,141	,158*
		Significancia (bilateral)	,016	,433	,591	,309	,329	,063	,037
	VE3	Coeficiente Tau de Kendall	,290**	,057	,360**	,213**	,264**	,306**	,247**
		Significancia (bilateral)	,000	,457	,000	,006	,001	,000	,001
	VE4	Coeficiente Tau de Kendall	,332**	,103	,231**	,214**	,153*	,179*	,150
		Significancia (bilateral)	,000	,183	,003	,006	,048	,021	,052
	VE5	Coeficiente Tau de Kendall	,111	,074	,090	,140	,138	,138	,265**
		Significancia (bilateral)	,144	,333	,241	,072	,071	,073	,001
	VE6	Coeficiente Tau de Kendall	,110	,125	,012	,053	-,023	-,070	,139
		Significancia (bilateral)	,134	,090	,870	,479	,756	,341	,060

	VE7	Coeficiente Tau de Kendall	,490**	,169*	,616**	,385**	,552**	,507**	,355**
		Significancia (bilateral)	,000	,026	,000	,000	,000	,000	,000
	VE8	Coeficiente Tau de Kendall	,422**	,111	,499**	,340**	,460**	,477**	,339**
		Significancia (bilateral)	,000	,137	,000	,000	,000	,000	,000
	VE9	Coeficiente Tau de Kendall	,495**	,048	,560**	,347**	,494**	,506**	,330**
		Significancia (bilateral)	,000	,531	,000	,000	,000	,000	,000
X4. Políticas y Normas	PN1	Coeficiente Tau de Kendall	,255**	,156*	,204**	,190*	,247**	,202**	,197**
		Significancia (bilateral)	,001	,039	,007	,013	,001	,008	,009
	PN2	Coeficiente Tau de Kendall	,146	,289**	,113	,219**	,102	,064	,221**
		Significancia (bilateral)	,056	,000	,141	,005	,184	,409	,004

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 23. Nivel de correlatividad de las variables para el personal

Variable	Dimensión	Y. Desempeño Laboral	
		Y1. Cumplimiento de actividades	Y2. Capacidad de Gestión
X. Cultura Organizacional	X1. Cultura	75,00%	93,75%
	X2. Relaciones con los directivos	72,22%	70,83%
	X3. Valores empresariales	51,85%	69,44%
	X4. Políticas y Normas	66,67%	75,00%

Para el grupo de población de Santa Rosa, los casos en los que se demuestra dependencia al nivel de significancia 0.01 se muestran en la Tabla 77 con sombreado verde, y en amarillo al nivel 0.05. Con esto se constata la cantidad de interacciones que demuestran correlación entre los indicadores de cada variable, con lo que se determina la frecuencia relativa de las dependencias verificadas por cada dimensión. Los resultados se aprecian en la Tabla 78, en el que se ve un promedio de casi el 30% de los casos existentes correlación entre los indicadores de las variables analizadas.

En consecuencia, desde el punto de vista de la población, no existe dependencia entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. La correlación menos débil se evidencia entre la dimensión de relaciones con los directivos (de la supuesta variable independiente) con la capacidad de gestión (de la supuesta variable dependiente). La menos representativa o más bien nula, se constata entre las dimensiones de las políticas y normas, y la capacidad de gestión. Ninguna de las dimensiones da cuenta de relación entre las variables.

Las diferencias casi imperceptibles a nivel de medidas de tendencia central de los datos del grupo personal con el de población, se vuelven más evidentes en las distribuciones de frecuencia y se confirman con la prueba de correlación. Pese a que se destaca la gestión del personal y la gestión que se maneja en el Hospital Santa Teresita, esto no significa que la población tenga la misma percepción que el personal que allí se desempeña.

Tabla 24. Análisis de correlación entre las variables para la población

Dimensión			Y1. Cumplimiento de actividades			Y2. Capacidad de Gestión				
			Indicador	Estadísticos	CA1	CA2	CA3	CG1	CG2	CG3
X1. Cultura	CCO1	Coefficiente Tau Kendall	,107*	,034	,086	,097*	,141**	,140**	,175**	
		Significancia (bilateral)	,015	,449	,056	,030	,002	,002	,000	
	CCO2	Coefficiente Tau Kendall	,039	-,039	-,033	,078	,027	,062	,115*	
		Significancia (bilateral)	,370	,373	,454	,081	,548	,162	,011	
	CCO3	Coefficiente Tau Kendall	-,028	-,073	-,029	,030	,008	-,023	,067	
		Significancia (bilateral)	,517	,097	,506	,498	,863	,596	,136	
	CCO4	Coefficiente Tau Kendall	,034	,033	,013	,116**	,049	,045	,042	
		Significancia (bilateral)	,436	,450	,765	,009	,272	,307	,354	
	X2. Relaciones con los directivos	RD1	Coefficiente Tau Kendall	,021	,087	,033	,029	,035	-,019	,012
			Significancia (bilateral)	,641	,054	,462	,518	,441	,682	,792

	RD2	Coeficiente Tau Kendall	,191**	,035	,137**	,149**	,185**	,214**	,148**	
		Significancia (bilateral)	,000	,426	,002	,001	,000	,000	,001	
	RD3	Coeficiente Tau Kendall	-,018	,004	,010	,021	-,013	-,095*	-,010	
		Significancia (bilateral)	,694	,927	,819	,654	,783	,038	,828	
	RD4	Coeficiente Tau Kendall	,139**	-,078	,077	,130**	,094*	,173**	,125**	
		Significancia (bilateral)	,001	,072	,081	,003	,033	,000	,005	
	RD5	Coeficiente Tau Kendall	-,088*	-,131**	-,094*	-,026	-,086*	-,038	-,013	
		Significancia (bilateral)	,043	,003	,032	,553	,050	,384	,765	
	RD6	Coeficiente Tau Kendall	,048	-,050	,044	,099*	,111*	,117**	,125**	
		Significancia (bilateral)	,275	,263	,323	,026	,013	,009	,006	
	X3. Valores empresariales	VE1	Coeficiente Tau Kendall	,089*	-,037	,047	,118**	,102*	,145**	,136**
			Significancia (bilateral)	,044	,404	,287	,008	,022	,001	,003
VE2		Coeficiente Tau Kendall	,023	-,089*	-,052	-,003	,022	-,036	,085	
		Significancia (bilateral)	,605	,045	,248	,940	,629	,424	,063	
VE3		Coeficiente Tau Kendall	,019	-,077	-,003	-,011	,034	,028	,103*	
		Significancia (bilateral)	,671	,084	,946	,805	,456	,537	,024	
VE4		Coeficiente Tau Kendall	-,021	-,093*	-,021	-,090*	-,066	-,050	,025	
		Significancia (bilateral)	,638	,039	,647	,048	,145	,268	,586	
VE5		Coeficiente Tau Kendall	-,082	-,050	-,097*	-,049	-,026	-,035	,071	
		Significancia (bilateral)	,065	,266	,031	,271	,570	,439	,123	
VE6		Coeficiente Tau Kendall	-,063	-,021	-,134**	-,067	-,097*	-,074	-,048	
		Significancia (bilateral)	,151	,636	,003	,135	,031	,100	,293	
VE7		Coeficiente Tau Kendall	,071	-,049	,042	,073	,036	,132**	,121**	
		Significancia (bilateral)	,102	,270	,347	,103	,420	,003	,007	
VE8		Coeficiente Tau Kendall	,069	-,083	,001	,098*	,035	,137**	,162**	
		Significancia (bilateral)	,111	,058	,974	,026	,426	,002	,000	
VE9		Coeficiente Tau Kendall	,167**	-,051	,139**	,119**	,125**	,224**	,176**	
		Significancia (bilateral)	,000	,245	,002	,008	,005	,000	,000	
	PN1	Coeficiente Tau Kendall	-,059	-,121**	-,103*	-,033	-,033	-,011	,070	

X4. Políticas y Normas	PN2	Significancia (bilateral)	,179	,006	,021	,464	,455	,811	,124
		Coeficiente Tau Kendall	-,022	,044	-,066	,022	-,021	-,082	-,008
		Significancia (bilateral)	,621	,328	,150	,629	,645	,074	,861

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 25. Nivel de correlatividad de las variables para la población

Variable	Dimensión	Y. Desempeño Laboral	
		Y1. Cumplimiento de actividades	Y2. Capacidad de Gestión
X. Cultura Organizacional	X1. Cultura	8,33%	37,50%
	X2. Relaciones con los directivos	33,33%	58,33%
	X3. Valores empresariales	25,93%	41,67%
	X4. Políticas y Normas	33,33%	0,00%

Los resultados de la población sirven para identificar la percepción de los pacientes y ciudadanía general que ha recibido atención en el mencionado hospital sobre elementos de servicio y administrativos. Para los fines perseguidos en el presente estudio es requerida la percepción de los actores e involucrados en los procesos de la entidad analizada, con lo que se puede evaluar las actividades que se afectan mutuamente, o cuya interrelación permitiría mejorar el desempeño de la institución, en este caso, enfocado al personal del área de bodega del hospital.

Resumen del Capítulo IV:

Se desarrolló un análisis estadístico para medir los ítems de cada dimensión de las variables de estudio en este caso de la cultura organizacional y el desempeño

laboral, el mismo consistió en la aplicación de tres encuestas diferentes, una para medir la percepción del personal de cada área de trabajo del Hospital, especialmente del área de bodega, por otro lado, otra encuesta para medir las dimensiones del clima laboral, y otra para las dimensiones del desempeño laboral. Estas últimas se aplicaron a dos tipos de poblaciones, al personal y a los usuarios del Hospital. La tabulación de las tres encuestas fue aplicada a un análisis de estadísticos descriptivos, y para el análisis de las variables se aplicó correlación para verificar el grado de relación entre las mismas. Se utilizó el Alfa de Cronbach para conocer el nivel de confiabilidad de los datos, y los mismos dan un resultado positivo del 90% de confiabilidad, así como un 87% de relación entre las variables por lo que se corrobora la hipótesis, el cual corrobora que la cultura organizacional es directamente relacional con el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

Propuesta de para mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral para el Hospital Civil Santa Teresita.

Introducción de la Propuesta

El Hospital Básico Santa Teresita de Santa Rosa, tiene cerca de 70 años desarrollando actividades relacionadas en el área de la salud. Permitiendo mejorar las condiciones de salud de la población del cantón Santa Rosa.

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede conocer que existe una cultura organizacional débil, la relación de empleados es buena pero solo entre los departamentos, no se ha realizado actividades de integración con todos los colaboradores del Hospital, no existe libertad de toma de decisiones para los empleados todo se centraliza hacia los directivos del hospital, en el desarrollo de actividades tradicionales son muy limitadas ya que no se los hace todos los años, la evaluación de desempeño laboral lo hace directamente el directivo del Hospital, y muchas de las personas hacen trabajos extras que suman a las tareas asignadas a su puesto de trabajo, existe desconocimiento las políticas y reglamentos internos del Hospital, la mayoría de los empleados asumen empíricamente que hay actividades que no deben hacer pero no saben si los mismos está reglamentados en algún documento.

Es por ello que existe una baja cultura organizacional en el hospital y la evaluación de desempeño laboral no es tan eficiente para calificar el cumplimiento de las actividades asignadas al personal.

Por tal razón, la presente investigación desarrolla una propuesta para el mejoramiento de la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital.

Para el análisis de la propuesta se seguirá la siguiente estructura: situación actual del Hospital, análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), Matriz de propuestas de mejoramiento de la cultura organización basados en el análisis FODA, Matriz de propuestas de mejoramiento del desempeño laboral basados en el análisis FODA.

Esquema de la Propuesta de Mejoramiento



Figura 69 Esquema de la Propuesta de Mejoramiento

Etapa 1: Situación actual del Hospital Santa Teresita

Se ha desarrollado un análisis en el Hospital Santa Teresita, en el que se aplicó tres clases de encuestas: un cuestionario que permite establecer la percepción de los empleados del hospital en base a la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral. Por otro lado, un cuestionario tipo escala de LIKERT para medir las dimensiones de la cultura organizacional, el mismo que permitió conocer los de mayor influencia dentro del hospital. De igual manera, se realizó un cuestionario tipo escala de LIKERT para medir las dimensiones del desempeño laboral. Para luego aplicar un modelo estadístico basados en la correlación de SPEARMAN para establecer la relación que existen entre las dimensiones de las dos variables de estudio, el mismo que permite alcanzar los dos primeros objetivos específicos de la presente investigación, así como corroborar o no la hipótesis.

Estos tres (3) instrumentos de investigación permitieron identificar los puntos críticos y fuertes que existen en el Hospital. Para ello se realizó un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que tiene el hospital basados en la información obtenida en el capítulo IV de resultados de la investigación.

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede conocer que existe una cultura organizacional débil, es cotidiano las historias mal intencionadas sobre algún empleado en particular, no se conocen las personas que trabajan en diferentes áreas, sólo existe integración entre las personas que laboran en una misma área, los directivos no toman mucho contacto con los empleados, existe multiplicidad de trabajo en los puestos de trabajo.

Etapa 2: Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

El análisis FODA, de acuerdo con (Espinoza, 2013), es una actividad sistemática que permite estudiar la actualidad de una organización. El propósito es buscar el

análisis de factores basados en tomar decisiones para alcanzar la productividad en el futuro. En este caso, se verifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de un mercado competitivo determinado, una empresa o individuo como tal.

Los resultados obtenidos en los cuestionarios fueron clasificados en base a los factores del análisis FODA, de la siguiente manera:

Tabla 26 Análisis FODA del Hospital

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal comprometido e identificado con el trabajo en el Hospital • Personal especializado en cada área de trabajo del Hospital • Valores bien establecidos en cada uno de los miembros del Hospital • Buena relación entre los miembros de una misma área. • Buena relación entre médicos y personal administrativo • Eficiente comunicación de información entre departamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Débil cultural organizacional • Desconocimiento de las políticas, reglamentos y normas internas del Hospital • Deficiente relación entre directivos y personal operativo del Hospital • Condiciones deficientes de la infraestructura en todas las áreas del Hospital • Baja nivel del ambiente laboral en el Hospital • Limitada relación entre el personal de cada área de trabajo • Limitada aplicación de la evaluación de desempeño • Bajo nivel de motivación en el personal operativo del Hospital • Limitada capacitación al personal del Hospital
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de equipos médicos. • Llegada de nuevos médicos especialistas. • Alta disponibilidad de espacios físicos para el desarrollo de nuevas unidades médicas. • Aprovechamiento de los conocimientos especializados de los médicos actuales del Hospital 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste presupuestario por parte del Estado. • Plan de Austeridad planteado por el Gobierno actual. • Limitada disponibilidad de medicamentos para ser enviados desde el Ministerio de Salud al Hospital • Limitada inversión del Estado para el mantenimiento de la infraestructura física del Hospital. • Limitada inversión del Estado en la compra de tecnología nueva para el Hospital.

Se desarrolló un análisis de expertos entre los jefes de departamentos y el director del Hospital el Sr. Marcos Feijoó, para ponderar los factores de mayor influencia dentro del FODA, para ello se utilizó la matriz EFI y EFE de Thomas Wheelen y David Hunger (2014), obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 27 MATRIZ EFI

MATRIZ EFI			
FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	SUMA
Personal comprometido e identificado con el trabajo en el hospital	0,07	3	0,21
Personal especializado en cada área de trabajo del hospital	0,06	3	0,18
Valores bien establecidos en cada uno de los miembros del hospital	0,08	4	0,32
Buena relación entre los miembros de una misma área	0,12	2	0,24
Buena relación entre médicos y personal administrativo	0,07	3	0,21
Eficiente comunicación de información entre departamentos	0,03	2	0,06
Debilidades			
Débil cultural organizacional	0,04	1	0,04
Desconocimiento de las políticas, reglamentos y normas internas del hospital	0,03	1	0,03
Deficiente relación entre directivos y personal operativo del hospital	0,09	1	0,09
Condiciones deficientes de la infraestructura en todas las áreas del hospital	0,06	2	0,12
Baja nivel del ambiente laboral en el hospital	0,07	2	0,14
Limitada relación entre el personal de cada área de trabajo	0,08	1	0,08
Limitada aplicación de la evaluación de desempeño	0,07	3	0,21
Bajo nivel de motivación en el personal operativo del hospital	0,07	2	0,14
Limitada capacitación al personal del hospital	0,06	1	0,06
TOTAL	1,00		2,13

La calificación de 2,13 nos indica que la empresa es ligeramente débil en su posición interna.

Tabla 28 MATRIZ EFE

MATRIZ EFE			
OPORTUNIDADES	PONDERACIÒN	CALIFICACIÒN	SUMA
Mejoramiento de equipos médicos	0,11	3	0,33
Llegada de nuevos médicos especialistas	0,09	2	0,18
Alta disponibilidad de espacios físicos para el desarrollo de nuevas unidades médicas	0,15	3	0,45
Aprovechamiento de los conocimientos especializados de los médicos actuales del hospital	0,15	3	0,45
AMENAZAS			
Ajuste presupuestario por parte del estado	0,10	2	0,20
Plan de austeridad planteado por el gobierno actual	0,12	3	0,36
Limitada disponibilidad de medicamentos para ser enviados desde el ministerio de salud al hospital	0,09	3	0,27
Limitada inversión del estado para el mantenimiento de la infraestructura física del hospital	0,08	2	0,16
Limitada inversión del estado en la compra de tecnología nueva para el hospital.	0,11	3	0,33
TOTAL	1,00		2,73

Este valor de 2,73 significa que las estrategias de la empresa no están lo suficiente capitalizando las oportunidades y mínimo están evitando las amenazas externas

Tabla 29 Matriz de las estrategias del FODA

<p>MATRIZ DE LAS ESTRATEGIAS DEL FODA</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limitada aplicación de la evaluación de desempeño. 2. Baja nivel del ambiente laboral en el hospital. 3. Bajo nivel de motivación en el personal operativo del hospital. 4. Condiciones deficientes de la infraestructura en todas las áreas del hospital. 5. Deficiente relación entre directivos y personal operativo del hospital. 6. Limitada relación entre el personal de cada área de trabajo. 7. Limitada capacitación al personal del hospital 8. Débil cultural organizacional 9. Desconocimiento de las políticas, reglamentos y normas internas del hospital 	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valores bien establecidos en cada uno de los miembros del hospital. 2. Buena relación entre los miembros de una misma área. 3. Personal comprometido e identificado con el trabajo en el hospital. 4. Buena relación entre médicos y personal administrativo. 5. Personal especializado en cada área de trabajo del hospital. 6. Eficiente comunicación de información entre departamentos.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alta disponibilidad de espacios físicos para el desarrollo de nuevas unidades médicas. 2. Aprovechamiento de los conocimientos especializados de los médicos actuales del hospital. 3. Mejoramiento de equipos médicos. 4. Llegada de nuevos médicos especialistas. 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar un modelo de evaluación de desempeño laboral de 360°. (d1 – o1). 2. Diseñar nueva infraestructura física y hacer mantenimiento para mejorar las condiciones de trabajo de los médicos (d2-d4-o2-03-04). 3. Desarrollar un programa de capacitación para el personal médico y administrativo del hospital (d1-d2-d3-d7-o1, o2, o4). 4. Realizar actividades de integración laboral entre 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar mediante difusión de carteles los valores que incentiva el hospital en el personal. (f1-f2-f3-f4-f6– o2-o4). 2. Realizar actividades recreativas que permitan la interacción entre directivos y el personal del hospital. (f1-f2-f3 – o2-o4). 3. Mantener las fortalezas del hospital. (f1-f2-f3-f4-f5-f6 – o1-o2-o3-o4).

	<p>directivos y empleados (d2-d3-d5-d6-o2-o4).</p> <p>5. Elaborar una campaña de difusión e inducción sobre las políticas, normas y reglamentos internos del hospital a todo el personal. (d8-d9-o2-04).</p>	
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de austeridad planteado por el gobierno actual. 2. Limitada inversión del estado en la compra de tecnología nueva para el hospital. 3. Limitada disponibilidad de medicamentos para ser enviados desde el ministerio de salud al hospital. 4. Ajuste presupuestario por parte del estado. 5. Limitada inversión del estado para el mantenimiento de la infraestructura física del hospital. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un plan de contingencia financiero para el hospital. (d6-a1). 2. Mejorar la cultura organizacional del hospital. (d2-d3-d8-d9 – a1-a2-a3). 3. Mejorar la infraestructura física del hospital. (d2-d4-a1-a2-a3-a4-a5-a6). 4. Generar un modelo de gestión de la cultura organizacional en el hospital. (d1-d2-d3-d4-d5-d6-d7-d8-d9-a1-a2-a5). 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar via correo interno sobre anécdotas e historias del hospital. (f1-f2-f3 – a1-a2-a4). 2. Elaborar una inducción sobre los buenos valores en el hospital. (f2-f3-f4-f5 –a3-a4-a5).

El análisis del FODA pudo establecer las estrategias que permitirá desarrollar una propuesta de mejoramiento para el Hospital en las variables de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Matriz de propuestas de mejoramiento de la cultura organización basados en el análisis FODA

#	Objetivo	Estrategia	Actividad	Producto o Resultado esperado
1	Incrementar la motivación laboral del	ELABORAR UN PROGRAMA DE INTEGRACIÓN Y	Se realizará un programa en el que se	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la relación entre

	personal del hospital en un 70%	ACTIVIDADES RECREACIONALES	establecerá fechas para realizar juegos internos (futbol masculino y femenino, vóley, baile, entre otros concursos)	compañeros de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la relación entre directivos y personal del hospital • Reducir desmotivación laboral • Mejorar el ambiente de trabajo • Generar buenas costumbres, valores y tradiciones en el hospital
2	Mejorar sobre los conocimientos en los aspectos legales internos del Hospital	UTILIZAR MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFICIENTES PARA DIFUNDIR LOS REGLAMENTOS INTERNOS DEL HOSPITAL A TODO EL PERSONAL.	El jefe de Talento Humano capacitará a los empleados sobre las políticas, normas y reglamentos internos del hospital. También se pegarán	<ul style="list-style-type: none"> • Generar conocimiento en los empleados del hospital sobre las políticas, normas y reglamentos internos. • Mejorar el comportamiento y conducta de

			pancartas en todo el hospital sobre algunas normas para conocimiento de los usuarios y personal.	los empleados en el hospital. <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir conflictos laborales entre directivos y personal.
3	Fomentar valores, tradiciones y costumbres en los empleados del hospital	GENERAR UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL	Se desarrollará, un plan de comunicación de valores a todos los empleados, se realizará un slogan que establezca los valores que fomenta el hospital. Se elaborará mesas de recordación de historias y anécdotas que se han suscitado en el hospital para mantener tradiciones y costumbres.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecerá los valores en los empleados del hospital • Mejorará la relación entre directivos, usuarios y empleados del hospital • Mejorará la atención al usuario, el cual todos deben ser cordiales con los familiares y pacientes • Reducir la tasa de quejas o conflictos entre empleados, usuarios y directivos del hospital.

			Se desarrollará una capacitación de buenas prácticas en las relaciones humanas a todos el personal del hospital.	
--	--	--	--	--

Matriz de propuestas de mejoramiento del desempeño laboral basados en el análisis FODA.

#	Objetivo	Estrategia	Actividad	Producto o Resultado esperado
1	Mejorar la evaluación de desempeño en un 85%	GENERAR UN MODELO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DE 360°	Se realizará una evaluación con un par, una autoevaluación y una evaluación del directivo, la suma de las tres evaluaciones dará un porcentaje que medirá el nivel de cumplimiento de sus tareas asignadas	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de trabajo • Cumplimiento de metas y objetivos • Desarrollo de un plan de mejoramiento continuo para el personal • Reducir desmotivación laboral

				<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el mejor empleado del mes y del año
2	Mejorar en un 85% el cumplimiento de las actividades propuestas	Desarrollar un programa de mejoramiento continuo	El jefe de talento humano verificará los puntos bajos que tengan los empleados mediante la evaluación de desempeño, en base a esto se dispondrá a desarrollar un plan para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño laboral • Reducción en el incumplimiento de tareas • Mayor compromiso y responsabilidad en el desarrollo de las actividades en el Hospital • Mejoramiento en la productividad laboral.

Resumen del Capítulo V:

Para realizar la propuesta se tomó en cuenta las dimensiones de mayor influencia entre las variables de estudio, permitiendo desarrollar un análisis FODA para encontrar las estrategias pertinentes a mejorar las actividades dentro del Hospital y el área de bodega en relación a la cultura organizacional y el desempeño laboral. Entre los objetivos encontrados por mejorar la cultura organizacional están: incrementar la motivación laboral del personal del hospital en un 70%, mejorar el nivel de

conocimiento de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital, fomentar valores, tradiciones y costumbres en los empleados del Hospital. Por otro lado, para el desempeño laboral se establecieron los siguientes objetivos de mejora: mejorar la evaluación de desempeño en un 85%, mejorar en un 85% el cumplimiento de las actividades propuestas.

Conclusiones

- **De acuerdo, con el primer objetivo del trabajo de investigación en el que se pide identificar los factores de la cultura organizacional en el control de bodega del hospital básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, se tuvo resultado que los factores de mayor incidencia son: la identidad con la institución, las ideologías asentadas en los miembros del área de control de bodega por intermedio de anécdotas, leyendas y mitos que se han visto y escuchado dentro del Hospital, las políticas y normas tienen una influencia inherente con la capacidad de gestión de los directivos, se evidenció que no existe una relación directa entre empleados y directivos del Hospital.**
- **En base al segundo objetivo que se establece como caracterizar el desempeño laboral del personal de bodega del Hospital básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, entre los factores de mayor incidencia son el cumplimiento de actividades que es lo que más ponen énfasis los directivos, así mismo, recalcan**

la importancia de evaluar constantemente el desempeño de cada trabajador en el Hospital en especial a los del área de bodega, otro factor es el limitado conocimiento de las funciones que debe tener el empleado dentro de sus puestos de trabajo.

- Se puede concluir en la presente investigación que existe una relación directa entre las variables de la cultura organizacional y el desempeño laboral entre el personal del Hospital y del área de bodega.
- Por otro lado, para los usuarios no existe una relación directamente proporcional en este caso ellos establecen que en el hospital se debe mejorar el desempeño laboral más que nada.
- Para el desarrollo de la investigación se utilizó el Alfa de CRONBACH para verificar el nivel de confiabilidad de los datos, para los datos obtenidos en las encuestas desarrolladas a los empleados del hospital incluyendo al área de bodega se obtuvo 94% de confiabilidad de datos, y para los datos de las encuestas aplicadas a los usuarios del hospital en este caso personas externar a la misma, se obtuvo un 90% de fiabilidad de datos.
- Esto hace prever que los datos obtenidos fueron verídicos y que sirven para el desarrollo de un análisis estadístico en la presente investigación.
- En el análisis de los descriptivos de la variable independiente, opiniones y percepciones del personal del Hospital y de la población de Santa Rosa son estadísticamente similares, coincidiendo casi el 79% de las medidas de tendencia central.

- **Por otro lado, el análisis de los descriptivos de la variable dependiente, se nota que los resultados difieren un 50% de las veces. Esto puede conllevar a que la relación entre las variables analizadas sea vista de forma diferente por cada grupo, lo cual será verificado a nivel correlacional.**
- **Desde el punto de vista de los trabajadores del Hospital y el área de bodega, se llega a la conclusión que se corrobora la hipótesis principal planteada en este trabajo de investigación estableciendo que la cultura organizacional influye de forma directamente proporcional en el desempeño laboral.**
- **Los resultados de la población ayudan a establecer la percepción de los pacientes y ciudadanía general que ha recibido atención en el Hospital tanto en las áreas de servicios, administrativos o médicos., con lo que se puede evaluar que las actividades que se afectan mutuamente, o cuya interrelación permitiría mejorar el desempeño de la institución, en este caso, enfocado al personal del área de bodega del hospital.**
- **Para contestar el tercer objetivo se propuso en la parte final del capítulo una propuesta en el que se estableció estrategias para mejorar la cultura organizacional en el área de bodega del Hospital y la institución en general, entre ellos está: Incrementar la motivación laboral del personal del hospital en un 70%, Mejorar el nivel de conocimiento de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital, Fomentar valores, tradiciones y costumbres en los empleados del hospital.**

Por otro lado, las estrategias para mejorar el desempeño laboral se propusieron los siguientes: Mejorar la evaluación de desempeño en un 85%, Mejorar en un 85% el cumplimiento de las actividades propuestas.

Recomendaciones

- **De acuerdo, con el primer objetivo se recomienda mejorar la relación entre los directivos y los empleados del Hospital Santa Teresita. También se pide fortalecer la identidad de la institución con los trabajadores del Hospital que permita comprometer al personal con el centro de salud, para que su productividad laboral sea excelente, lo que equivaldría a un buen servicio al cliente.**
- **En base al segundo objetivo los directivos del Hospital deben elaborar una planificación para evaluar efectivamente a los empleados, identificando aquellos que son buenos para fortalecerlos y los que están bajos buscar formas de motivación.**
- **Se recomienda mejorar la comunicación entre los departamentos del hospital especialmente entre el área de bodega y estadística.**
- **Se debe tener presente que los usuarios del hospital quiere que haya un mejor trato entre los familiares y médicos en cuanto a la atención de los pacientes.**
- **Se requiere que se elabore un mejor instrumento de evaluación para medir el desempeño laboral de cada uno de los empleados del hospital.**
- **Se debe realizar cada año actividades de integración para motivar de una mejor manera a los empleados del Hospital.**
- **Se debe hacer una campaña de difusión de los valores que pretende fomentar el hospital entre sus trabajadores y usuarios.**
- **Desarrollar un seguimiento de control para el cumplimiento de las actividades propuestas en el hospital.**

- **En el hospital se debe buscar la forma para mejorar la relación entre los directivos y empleados del Hospital.**
- **El Hospital Santa Teresita debe implementar la propuesta establecida en el presente trabajo de investigación que le permitirá dar un mejor manejo a la cultura organizacional y el desempeño laboral.**

Referencias

- Acosta, J. (2015). La innovación empresarial y la cultura organizacional. *3C EMPRESAS*, 160-174.
- Alba, A. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación. Elementos para pensar los caminos para la paz en las aulas . *Sinéctica*, 1-15.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*, 132-147.
- Avila, J. (2016). *El ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones*. Madrid: Elearning S.L.
- Bahillo, M., & Pérez, M. (2017). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. Madrid: Paraninfo.
- Barbosa, L., Arregocés, L., Latorre, J., Martínez , D., Muñoz , M., & Rozo, J. (2009). Transformaciones en la percepción de la cultura organizacional generadas por los cambios implementados en el manejo gerencial en una institución prestadora de servicios de salud mental en Bogotá. *Psicogente*, 96-110.
- Barón, M. (2006). Análisis de las experiencias de dos organizaciones en su objetivo de incorporar la dimensión del manejo de conflictos en la cultura organizacional . Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes Facultad de Administración.
- Belalcázar, S. (2012). Cultura Organizacional. *Informes Psicológicos*, 41-51.
- Berger, L., & Luckman, T. (2012). *La construcción social de la realidad tratado de sociología del conocimiento* . Lisboa: Petrópolis.
- Bohorquez, K. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel. Ambato, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Botello, L. (2014). *La cultura organizacional en México: Un estudio de caso en una empresa transnacional manufacturera*. México D.F.: EAE.
- Burton, J. (2011). Entornos laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. World Health Organization.
- Cabrera, D., Hernández , E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L., & Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 115-121.

- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura Organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 109-137.
- Calderon, L. (2013). *administracionprocesos*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <http://administracionprocesos.blogspot.com/>
- Camarena, M., & Rodriguez, A. (2010). *Dimensiones de la cultura organizacional: bases para su implementación*. Monterrey: UNAM.
- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Económicas CUC*, 131-152.
- Cárdenas, J. (2014). *El poder económico mundial: análisis de redes de "interlocking" directorates*. Madrid: CIS.
- Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Revista Gestión de las personas y tecnologías*, 5-19.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. México: Mcgraw-Hill.
- Chilon , D., & Alcalde, G. (2014). La cultura organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la dirección regional de salud Cajamarca. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Código de Trabajo. (2015). Código de Trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador: Ediciones Legales.
- conceptodefinicion. (2015). *conceptodefinicion.pe*. Recuperado el 2018, de <http://conceptodefinicion.de/contexto/>
- Contreras, O., Carrillo, J., García , H., & Olea, J. (2006). Desempeño laboral de las maquiladoras: una evaluación de la seguridad en el trabajo. *Frontera Norte*, 55-86.
- Corrales, C. (28 de Junio de 2009). *es.slideshare.net*. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/diagnostico-de-la-cultura-organizacional>
- Cortez, R., & García, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua . *Apuntes 69*, 81-100.

- Coulter, M., & Robbins, S. (2015). *Administración*. Barcelona: Pearson Education.
- De la Torre, L., & Themme-Afan, K. (2016). *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*. Lima, Lima, Perú.
- Debates I.E.S.A. (1997). *Cultura Organizacional*.
- Delgado, L., & Forero, C. (2014). Estado del arte de las investigaciones sobre factores psicológicos en la cultura organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 81-96.
- Díaz, J. (26 de Abril de 2013). *emprendices*. Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>
- Díaz, M. (2002). *Diagnóstico de la cultura organizacional del centro médico S.A., Maturín (2001-2002)*. Maturín, Monagas, Venezuela.
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa.
- Dorta, A. (30 de Mayo de 2014). *Centro de Desarrollo Gerencial*. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2014/05/cultura-organizacional.html>
- Duany, A. (24 de Febrero de 2018). *Econlink*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de <https://www.econlink.com.ar/sistemas-informacion/definicion>
- Espinoza, R. (29 de Julio de 2013). *robertoespinoza.es*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <http://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Espósito, A., & López, F. (2016). *Sostenibilidad y Calidad de vida*. Almería: ACCI.
- Etkin, J. (2014). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Etkins, J. (2014). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*. Buenos Aires: Granica.
- Fajardo, G. (25 de Enero de 2017). *Análisis de sostenibilidad financiera del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala a partir de Junio del 2015*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Farías, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. México D.F.: Mcgraw- Hill.

- Febles, J., & Oreja, J. (2008). *Factores externos e internos determinantes de la orientación de la cultura estratégica de las empresas*. Madrid: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Fontaines, T. (2013). *Enfoque Epistemológico*. Caracas: EPISTEME.
- Franco, C. (20 de Octubre de 2010). *tendencias21.net*. Recuperado el 1 de Agosto de 2017, de http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html
- Gallo, A. (2006). *Introducción a los Valores*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García, C. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica* , 163-174.
- Goldman, K. (18 de Junio de 2014). *kurtgoldman.blogspot.com*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <http://kurtgoldman.blogspot.com/2014/06/variables-que-afectan-el-desempeno.html>
- Gómez, G. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía.
- Gómez, I. (2013). *Innovación y Cultura Organizacional*. México D.F., México: Universidad de la Sabana.
- González, J., & Parra, C. (2008). *Caracterización de la cultura organizacional, clima organizacional, motivación, liderazgo, y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial*. Bogotá: Pensamiento y Gestión.
- Gonzalez, F. (2015). *Administración Y Negocios*. Recuperado el 2017, de <http://fagonzal.blogspot.com/2008/11/control-organizacional.html>
- Gorriti, M. (2010). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de RRHH en las administraciones públicas*, 1-18.
- Guitierrez, M. (2009). *Cultura organizacional de las enfermeras del Hospital El Carmen*. El Carmen, Huancayo, Perú.
- Hernández, H. (2014). *Los diccionarios de orientación escolar: contribución al estudio de la lexicografía monolígue española* . Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Hernández, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mcgraw-Hill.

- Hofstede, G. (1997). *Cultures and organizations software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival*. San Francisco: Mcgraw-Hill.
- Hoyos, L. (2013). *Competencia Digital Docente*. Barcelona: Marpadal Interactive.
- Ismail, S., Malone, M., & Van Geest, Y. (2014). *Exponential Organizations*. Madrid: Bubok Publishing S.L.
- Lacalle, G. (2014). *Operaciones Administrativas de compraventa*. Madrid: Editex.
- Laorusse. (2015). *thefreedictionary.com*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de <https://es.thefreedictionary.com/predecir>
- Leal, L., Escobar, M., Mosquera, H., Medina, J., & Mosquera, A. (2014). *Construyendo la calidad en los ejercicios de prospectiva y vigilancia tecnológica*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Lucas de Souza, E., & Ribeiro, R. (2016). O estudo da cultura organizacional por meio das práticas: uma proposta á luz do legado de Bourdieu . *Cadernos EBAPe.Br*, 872-890.
- Lucas, C., Gómez, C., & Antón, J. (2011). La comunicación interprofesional desde la cultura organizacional de la enfermería asistencial. *Antropología*, 85-92.
- Luna, A. (2014). *Administración Estratégica*. México D.F.: Patria.
- Maqueda, J. (2013). *Cuadernos de dirección estratégica y planificación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mariño, A. (2014). Las relaciones de poder y la comunicación en las organizaciones: una fuente de cambio. *AD-minister*, 119-141.
- Martí, J., & Casillas, T. (2014). *Cómo hacer un plan de empresa: guía práctica para su elaboración y puesta en marcha*. Barcelona: Profit Editorial.
- Milkovich, G., & Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. San Francisco: Addison Wesley.
- Montoya, A. (2014). *La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno*. Bogotá: UMNG.
- Morelos, J., & Fontalvo, T. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 96-105.

- MSP. (2015). *www.salud.gob.ec*. Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de <http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-talento-humano/>
- Muñoz, S. (2015). *Costumbres en disputa: los muisecas y el imperio español en Ubaque, siglo XVI*. Bogotá: Uniandes.
- OIT. (2017). *Relaciones Laborales y de Empleo*. Recuperado el 24 de Marzo de 2018, de <http://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/industrial-and-employment-relations/lang--es/index.htm>
- Olalla, M. (2013). *Anotaciones filosóficas*. Madrid: Boulesis.
- Omar, A., & Urteaga, A. (2009). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 79-92.
- Ortíz, A. (2015). *Metodología para configurar el modelo pedagógico de la organización educativa*. Santa Marta: Unimagdalena.
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral Docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de ciencias sociales*, 334-338.
- Padrón. (2007). *Tendencias Epistemológica de la investigación científica en el siglo XXI*. Caracas: Cinta Moebio.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado d ela Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia . *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia . *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *definición.de*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <https://definicion.de/alianza/>
- Peters, T., & Waterman , R. (1982). *In search of excellence: Lessons from America´s best-run companies* . Nueva York: Harper and row.
- Pettigrew, A. (1979). On studying organizational cultures. . *Administrative Science Quaterly* , 570-581.

- Piqueras, C. (28 de Abril de 2016). *www.cesarpiqueras.com*. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <https://www.cesarpiqueras.com/factores-que-determinan-la-cultura-organizacional/>
- Poletto , J., & Sánchez , G. (2011). Productividad y Cultura Organizacional en la era del conocimiento. *REDIP UNEXPO*, 176-190.
- Pucheu, A. (2014). *Desarrollo y eficacia organizacional*. Santiago: Ediciones UC.
- Quesada, E., & López, F. (2018). *Ciencia Administrativa y estrategias de la salud*. Almería: ACCI Ediciones.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 33-51.
- RAE. (2015). *dle.rae.es*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=previsi%C3%B3n>
- Reyna , L., Campos, E., & Martínez, K. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de panificadora Mexicana S.A. de C.V. *Revista RAITES* , 10-30.
- Rivas, M., & Samra , A. (2006). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirurgico Divino Niño C.A. Maturín , Monagas, Venezuela: Universidad de Oriente.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, F. (2012). La cultura organizacional desde la perspectiva escolar . *Visión educativa* , 35-42.
- Rodriguez, G. (2016). *Funciones ejecutivas, rasgos de personalidad, y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la Salud*. Salamanca: Colección Vítor.
- Rodriguez, S. (2014). *Raíces y tradiciones de la psicología social en México*. Guadalajara: ITESO.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas. *REDHECS*, 66-79.

- Rossi, F., Leonardo de Oliveira, C., Aline, V., Henriques, S., & Cavazzani, T. (2016). **Cultura organizacional de um Hospital psiquiátrico e resiliencia dos trabalhadores de enfermagem. *Bras Enferm*, 817-824.**
- Ruíz, M., & Hernández, M. (2015). El control en las organizaciones: Un marco de estudio. *FEDRA*, 3366-3382.
- Sánchez, M. (2005). Cultura y comunicación organizacional. *Universidad de Sevilla*, 39-64.
- Sarría, A., & Villar, F. (2014). *Promoción de la Salud en la comunidad*. Madrid: UNED.
- Schein, E. (1999). *The corporate culture survival guide: sense and nonsense about culture change*. San Francisco: Jossey Bass.
- Significados.com. (01 de Julio de 2016). *Significados*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de <https://www.significados.com/tiempo/>
- Speth, C. (2016). *El análisis DAFO*. Barcelona: Economía y empresa 50 minutos.
- Toala, S., Álvarez, L., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., y otros. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo.
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- UNESCO. (2014). *Gestión del Patrimonio Mundial Cultural*. París: UNESCO/ICCROM/ICOMOS/UICN.
- Urdanera, O., Pérez, J., Urdaneta, M., & López, P. (2010). Cultura Organizacional en los Institutos de Investigaciones en Salud de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 269-279.
- Van Maanen, J., & Barley, S. (1988). *Tales of the field*. Chicago: Universidad de Chicago Press.
- Vásquez, T. (2014). Diagnóstico Ambiental de los Desechos Sólidos Hospitalarios (D.S.H.), que se producen en las diferentes áreas del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Weick, K. (1983). *Sense-making in Organization*. California : Thousand oaks.

Workmeter. (11 de Julio de 2013). *www.workmeter.com*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>

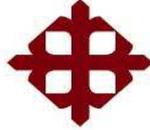
Zabala, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Bogotá: EDUCC.

Zenteno, C., & Durán, C. (2014). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *INNOVAR*, 116-139.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta para conocer la percepción de la población de Santa Rosa sobre el Hospital Civil Santa Teresita



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ENCUESTA Trabajo de Titulación

“INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA: CASO HOSPITAL CIVIL SANTA TERESITA”.

Encuesta:

Fecha: ____/____/____.

--	--	--	--

Objetivo: Realizar un análisis de la situación actual del área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, mediante el desarrollo de una encuesta sobre el proceso desarrollado por los miembros del área.

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

I. Características Generales

- Género

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

- Edad

18-25		26-35	
36-46		47 o más	

1. Señale e identifique la sección de trabajo donde labora en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

- a) Administración ()
- b) Estadística ()
- c) Bodega ()
- d) Médica ()
- e) Atención al Usuario ()
- f) Emergencia ()

2. Tiempo o Antigüedad de trabajo que tiene en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

- a) De 1 a 3 meses ()
- b) De 4 a 6 meses ()
- c) De 7 a 12 meses ()
- d) Más de 12 meses ()

3. En base a los siguientes puntos que definen una el tipo de cultura organizacional, identifique cual correspondería al Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. *Seleccione solo una opción.*

- a) **Cultura débil:** los miembros de la institución tienen pocos valores, la comunicación interna es difícil, existe conflictos entre departamentos, no se conocen las políticas internas del Hospital, no se conocen los objetivos propuestos por la institución, existe poco control del comportamiento de los trabajadores en la institución. ()
- b) **Cultura Media:** los miembros de la institución tienen pocos valores, la comunicación interna no es buena, existe buena relación entre departamentos, se conocen algunas políticas internas del Hospital, se conocen uno o dos objetivos propuestos por la institución, se controla solo algunas áreas de la institución el comportamiento de los trabajadores en la institución. ()
- c) **Cultura Fuerte:** los miembros de la institución tienen valores bien definidos, la comunicación interna es buena, existe buena relación entre departamentos, se conocen las políticas internas del Hospital, se conocen los objetivos propuestos por la institución, se controla el comportamiento de todos los trabajadores en la institución. ()

4. ¿Conoce usted las políticas o reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa?

- a) Si () b) No ()

5. ¿Se siente usted identificado o comprometido con el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa? *Seleccione solo una opción.*

- a) Completamente ()
- b) Parcialmente ()
- c) Poco ()
- d) Nada ()

6. De los siguientes valores ¿Cuál piensa usted que fomenta generalmente el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa? *Selección Múltiple (3)*

a) Amistad		f) Puntualidad	
b) Lealtad		g) Responsabilidad	
c) Justicia		h) Iniciativa	
d) Compromiso		i) Respeto	
e) Honestidad		j) Ninguna de las anteriores	

7. Identifique las costumbres o tradiciones que se desarrollan en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. *Selección Múltiple (3)*

- a) Celebración de cumpleaños del mes ()
- b) Aniversario de la institución ()
- c) Día del Trabajador ()
- d) Fiesta de navidad ()
- e) Fiesta de Fin de Año ()
- f) Reconocimiento al mejor trabajador del mes ()
- g) Reconocimiento al mejor trabajador del año ()
- h) Ninguna de las anteriores ()
- i) Otros _____ ()

8. ¿Qué tipo de historias o anécdotas conoce sobre el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? *Seleccione una sola opción*

- a) Fundación ()
- b) Personajes ilustres ()
- c) Anécdotas de empleados sobre cierta situación en el hospital ()
- d) Sobre el comportamiento de los directores o jefes de la institución ()
- e) Ninguna de las anteriores ()
- f) Otros _____ ()

9. ¿Qué tipo de ritos realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? *Seleccione una sola opción*

- a) Reuniones ()
- b) Entrenamiento o capacitación constante ()
- c) Ascensos de posición ()
- d) Descensos de posición ()
- e) Premiación al mejor trabajador ()
- f) Fiestas de oficina ()
- g) Ninguno de los anteriores ()
- h) Otros _____ ()

10. De las siguientes normas ¿Cuál de ellas se le da mayor importancia en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? *Seleccione solo una opción.*

- a) Uso del uniforme e imagen del trabajador ()
- b) Cumplimiento del Horario de Trabajo ()
- c) Carnet de identificación ()
- d) Cumplimiento de las funciones asignadas ()
- e) Ninguna de las anteriores ()
- f) Otros _____ ()

11. ¿Usted piensa que existe alguna relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral para que el Hospital Civil Santa Teresita desarrolle sus actividades sin ningún problema?

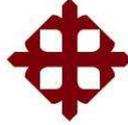
- a) Si ()
- b) No ()

12. Identifique el tipo de evaluación de desempeño que realizan en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa. Seleccione solo una opción.

- a) Autoevaluación ()
- b) Evaluación por pares ()
- c) Evaluación de directivos ()
- d) Evaluación 360° (autoevaluación, por pares y directivos) ()
- e) Pruebas orales y escritas ()
- f) Supervisión ()
- g) Ninguno de los anteriores ()
- h) Otros _____ ()

Apéndice B

Encuesta tipo escala de LIKERT sobre la Cultura Organizacional



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ENCUESTA

Trabajo de Titulación

“INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA: CASO HOSPITAL CIVIL SANTA TERESITA”.

Encuesta:

□ □ □ □ □

Fecha: ____/____/____.

Objetivo: Realizar un análisis de la situación actual del área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, mediante el desarrollo de una encuesta sobre el proceso desarrollado por los miembros del área.

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

¿Identifique las variables que identifican la cultura organizacional en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? *Seleccione solo una opción.*

Escala de Medición				
1. Nunca	2. Ocasionalmente	3. A veces	4. Frecuentemente	5. Siempre

No.		Descripción	1	2	3	4	5
1	Cultura	Identidad					
2		Ideologías					
3		Historia y costumbres de la empresa					
4		Ritos					
5	Relaciones con los directivos	Motivación					
6		Liderazgo					
7		Trabajo en equipo					
8		Cumplimiento de metas					
9		Libertad para la toma de decisiones					
10		Relaciones Laborales					

11	Valores Empresariales	Amistad					
12		Lealtad					
13		Justicia					
14		Compromiso					
15		Honestidad					
16		Puntualidad					

Apéndice C

Encuesta tipo escala de LIKERT sobre el Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ENCUESTA

Trabajo de Titulación

“INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA: CASO HOSPITAL CIVIL SANTA TERESITA”.

Encuesta:

□ □ □ □

Fecha: ____/____/____.

Objetivo: Realizar un análisis de la situación actual del área de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, mediante el desarrollo de una encuesta sobre el proceso desarrollado por los miembros del área.

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

¿Identifique las variables del desempeño laboral relacionadas al Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa? *Seleccione solo una opción.*

Escala de Medición				
1. Nunca	2. Ocasionalmente	3. A veces	4. Frecuentemente	5. Siempre

No.	Descripción	1	2	3	4	5
1	Cumplimiento de actividades	Puntualidad				
2		Alcance de objetivos				
3		Evaluación de desempeño				
4	Capacidad de Gestión	Conocimiento de las actividades asignadas al puesto				
5		Aplicación del campo profesional de los colaboradores				
6		Libertad para la toma de decisiones				
7		Relaciones Laborales				



**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, Betancourt Ruíz Roxana María Elena, con C.C: # 0705299287 autora del trabajo de titulación: *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de bodega: caso Hospital Civil Santa Teresita* 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, 17 de Octubre del 2018

f. _____
Betancourt Ruíz Roxana María Elena
C.C: 0705299287



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de bodega: caso Hospital Civil Santa Teresita.		
AUTORA:	Betancourt Ruíz, Roxana María Elena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Ing.Acosta Ramirez, Nadia Roxana,Mgs. / Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth,Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de octubre del 2018	No. DE PÁGINAS:	132
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento Humano		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura Organizacional, Desempeño Laboral, Médicos, Pacientes, Personal		

RESUMEN/ABSTRACT:

El presente trabajo tiene por objetivo analizar los factores de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de bodega del Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro, con la finalidad de la elaboración de una propuesta de mejoramiento. Se utilizó una metodología de investigación con orientación cuantitativa, con un tipo de investigación de alcance descriptivo, y se aplicó encuestas tipo escala de LIKERT al personal del Hospital Civil Santa Teresita que cuentan con un total de 145 personas, incluyendo a las que laboran en el área de bodega que era la unidad de análisis de mayor importancia. Entre las variables de estudio están la cultura organizacional como variable independiente, entre las dimensiones que se analizaron están la cultura, relaciones con los directivos, valores empresariales y políticas y normas. Como variable dependiente está el desempeño laboral y sus dimensiones que se analizaron están el cumplimiento de actividades, Entre los resultados obtenidos en el análisis de la estadística descriptiva es que existe un 87% de relación entre las variables por lo que se corrobora la hipótesis. En la variable independiente, las opiniones y percepciones del personal del Hospital y la población de Santa Rosa son estadísticamente similares, coincidiendo casi el 79% de las medidas de tendencia central. Así mismo, en la variable dependiente, los resultados difieren un 50% de la variable independiente. Esto puede conllevar que la relación entre las variables analizadas sea vista de forma diferente por cada grupo.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:+593-7-2154302/593-7-2944285 / 0992697502	E-mail: roxy_102006@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen	
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):

Nº. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):