



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

TEMA:

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL GENERAL
BABAHOYO**

AUTORA:

BENÍTEZ GÓMEZ, RUT GRACIELA, LCDA.

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

TUTORA:

ECON. GLENDA MARIANA GUTIERREZ CANDELA, MGS.

**Guayaquil, Ecuador
2019**



**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 **Lic. Rut Graciela Benítez Gómez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Glenda Mariana Gutiérrez Candela, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

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

Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2019



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Rut Graciela Benítez Gómez

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación **La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo** previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2019

LA AUTORA

Rut Graciela Benítez Gómez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Rut Graciela Benítez Gómez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2019

LA AUTORA:

Rut Graciela Benítez Gómez



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

Informe de Urkund

URKUND

Documento	Tesis Rut Urkund.docx (D55665078)
Presentado	2019-09-16 20:09 (-05:00)
Presentado por	rutbenitez7@gmail.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	orkund tesis Rut Benitez Mostrar el mensaje completo

0% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser el principal motivador e inspirador en aquellos momentos de ahogo y de rendimiento.

Mi profunda gratitud a las autoridades y personal que labora en el Hospital General Babahoyo, por abrirme las puertas y permitir que realice todo este proceso investigativo dentro de su institución.

De igual manera a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y el Sistema de Posgrado, a mis docentes que con sus ilustraciones de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs. principal colaboradora durante todo este proceso quien con su dirección, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este proyecto.

Rut Benítez

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el principal inspirador y darme la fuerza necesaria para continuar en este transcurso de obtener uno de los anhelos más esperados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he llegado hasta aquí y convertirme en lo que soy. Me siento honrada y privilegiada de ser su hija.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron y han hecho que este trabajo se realice.

Rut Benítez

Índice General

Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	2
Antecedentes.....	5
Planteamiento de la Investigación.....	7
Formulación del Problema.....	9
Justificación.....	9
Preguntas de Investigación.....	11
Hipótesis.....	11
Objetivos.....	11
General.....	11
Específicos.....	11
Capítulo I.....	13
Marco Teórico.....	13
Cultura Organizacional.....	13
Modelos de la cultura organizacional.....	16
Características de la cultura organizacional.....	18
Dimensiones de la cultura organizacional.....	23
Desempeño Laboral.....	25
Dimensiones del desempeño laboral.....	31
Desempeño Laboral y el Nivel de Estrés.....	32
Marco Conceptual.....	34
Capítulo II.....	40
Marco Referencial.....	40
Situación Actual del Hospital.....	43
Misión.....	45
Visión.....	45
Dimensiones del hospital por planta.....	45
Marco Legal.....	47
Capítulo III.....	50
Marco Metodológico.....	50
Diseño de la Investigación.....	50

Enfoque de la Investigación	51
Alcance de la Investigación	51
Tipo de Investigación.....	53
Población y Muestra.....	54
Instrumento	55
Análisis de Resultados	57
Análisis de Dimensiones	82
Discusión de resultados.....	85
Capítulo IV.....	89
Propuesta.....	89
Tema.....	90
Objetivos	90
General	90
Específicos	90
Justificación.....	91
Beneficiarios	92
Descripción de la Propuesta	92
Actividades.....	92
Presupuesto	97
Cronograma de Actividades	98
Conclusiones	100
Recomendaciones.....	103
Referencias.....	104
Apéndices.....	115
Apéndice A. Escala de Cultura	115
Apéndice B. Escala de Desempeño.....	118

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Características de la cultura organizacional</i>	18
Tabla 2. <i>Indicadores de producción</i>	44
Tabla 3. <i>Dimensiones del hospital por planta</i>	45
Tabla 4. <i>Dimensiones del hospital segundo piso</i>	46
Tabla 5. <i>Dimensiones del hospital tercer piso</i>	46
Tabla 6. <i>Dimensiones del hospital cuarto piso</i>	46
Tabla 7. <i>Dimensiones del hospital quinto piso</i>	46
Tabla 8. <i>Dimensiones del hospital totales</i>	47
Tabla 9. <i>Valores de correlaciones</i>	53
Tabla 10. <i>Dimensiones de Cultura Organizacional</i>	82
Tabla 11. <i>Dimensiones del Desempeño</i>	83
Tabla 12. <i>Correlación de Pearson</i>	84
Tabla 13. <i>Programa de incentivos</i>	94
Tabla 14. <i>Presupuesto</i>	98
Tabla 15. <i>Cronograma</i>	98

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Sexo.....	57
<i>Figura 2.</i> Exigencias en cuanto a los resultados de lo que hago.....	58
<i>Figura 3.</i> Responsables de los resultados de su trabajo.....	59
<i>Figura 4.</i> Resultados que se esperan no claros	59
<i>Figura 5.</i> Atención a oportunidades de promoción interna de los empleados.....	60
<i>Figura 6.</i> Atención limitada a los problemas personales de los empleados	61
<i>Figura 7.</i> Los recién llegados buscan por sí mismos lo que deben hacer	62
<i>Figura 8.</i> Empleados comparten sus críticas con colegas y no con sus jefes	63
<i>Figura 9.</i> Buena comunicación entre la dirección y niveles más bajos	63
<i>Figura 10.</i> Conflictos ignorados en lugar de ser discutidos abiertamente	64
<i>Figura 11.</i> Se anima a realizar propuestas de cambio	65
<i>Figura 12.</i> Empleados busquen nuevas oportunidades para la organización	66
<i>Figura 13.</i> Empleados aportan ideas para mejorar la organización.....	66
<i>Figura 14.</i> Empleados bien vestidos cuando trabajan	67
<i>Figura 15.</i> No siguen pautas y protocolos de manera estricta	68
<i>Figura 16.</i> Cooperación en proyectos de diferentes departamentos	69
<i>Figura 17.</i> Confianza y buena cooperación entre departamentos.....	69
<i>Figura 18.</i> Los empleados se identifican con su propio departamento.....	70
<i>Figura 19.</i> Comienza a trabajar inmediatamente	71
<i>Figura 20.</i> Trabaja ininterrumpidamente hasta concluir tareas asignadas.....	72
<i>Figura 21.</i> Empleado ocupado en sus tareas su jornada de trabajo	72
<i>Figura 22.</i> Empleado demuestra interés por su trabajo	73
<i>Figura 23.</i> Empleado toma demasiado tiempo para realizar su tarea	74
<i>Figura 24.</i> Empleado tiene ritmo rápido de trabajo.....	75
<i>Figura 25.</i> Empleado actúa de manera conciliadora en los conflictos	75
<i>Figura 26.</i> Empleado se muestra cooperativo al hacer un trabajo en grupo.....	76
<i>Figura 27.</i> Empleado impone punto de vista a sus compañeros.....	77
<i>Figura 28.</i> Empleado tiene dificultades para realizar su trabajo	78
<i>Figura 29.</i> Empleado con iniciativa para realizar sus actividades.....	78
<i>Figura 30.</i> Empleado emprende cualquier actividad sin esperar que le indiquen	79
<i>Figura 31.</i> Empleado persiste en su trabajo hasta alcanzar la meta.....	80
<i>Figura 32.</i> Empleado constante en tarea que emprende	80

<i>Figura 33.</i> Empleado realiza actividades con dedicación.....	81
<i>Figura 34.</i> Dimensiones cultura organizacional	82
<i>Figura 35.</i> Dimensiones desempeño.....	84
<i>Figura 36.</i> Rompecabezas Grupal	95
<i>Figura 37.</i> Dinámica Grupal.	96

Resumen

En toda institución hospitalaria la cultura organizacional y el desempeño laboral son vitales en la credibilidad e imagen que proyectan a sus usuarios. El objetivo general del presente proyecto de investigación fue determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo para la implementación de una propuesta que mejore la cultura organizacional en la institución. La metodología que se implementó para la realización de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal y tipo deductivo. Se realizaron encuestas a los trabajadores y al jefe inmediato de acuerdo a dos cuestionarios con varias dimensiones, aplicado a una muestra de 159 personas midiendo las variables de investigación. Los principales resultados fueron la falta de comunicación entre subordinados y jefes, para la variable cultura organizacional, mientras que para la de desempeño se presentaron dificultades a la hora de realizar ciertas tareas por la falta de conocimiento. Con base a estos resultados, se realizó una propuesta, la cual plantea un programa estratégico para fomentar y mejorar la cultura organizacional y desempeño laboral de los profesionales del hospital, fortaleciendo, aspectos como la comunicación, relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables desempeño laboral y cultura organizacional.

Palabras claves: Cultura organizacional, hospital, desempeño laboral, comunicación, salud.

Abstract

In any hospital institution, organizational culture and work performance are vital in the credibility and image they project to their users. The general objective of this research project was to determine the impact of the organizational culture on the work performance of the employees of the Babahoyo General Hospital for the implementation of a proposal that improves the organizational culture in the institution. The methodology that was implemented to carry out this research was quantitative, cross-sectional and deductive. Surveys were carried out on workers and the immediate boss according to two questionnaires with several dimensions, applied to a sample of 159 people measuring the research variables. The main results were the lack of communication between subordinates and bosses, for the organizational culture variable, while for the performance one there were difficulties when performing certain tasks due to lack of knowledge. Based on these results, a proposal was made, which proposes a strategic program to promote and improve the organizational culture and work performance of hospital professionals, strengthening aspects such as communication, relationship between collaborators and greater performance control. It is concluded that there is a strong and significant positive correlation between the variables work performance and organizational culture.

Keywords: Organizational culture, hospital, work performance, communication, health.

Introducción

La cultura organizacional es el valor que provoca que los empleados se comprometan con la empresa para la que trabajan, este ha sido considerado como un elemento importante que direcciona la gestión interna de la compañía. Las organizaciones que cuenten con esta herramienta estratégica tendrán la ventaja de obtener a un personal enfocado al logro de objetivos, lo que generará que la entidad sea más competitiva en el mercado y se convierta en un eslabón de un alto rango de amenaza para los competidores. Romero (2016) reconoció a la cultura de una empresa como ese valor importante que es muy apreciado por los trabajadores, ya que la cultura de una empresa incide directamente sobre el desempeño de estos.

Es fundamental determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo para la implementación de una propuesta que mejore la cultura organizacional en la institución, porque de esa manera se podrá comprobar que el desarrollo de una cultura en la empresa generará la posibilidad de que los empleados se identifiquen fuertemente con el hospital y se comprometan, de tal manera que lleguen a ofrecer un servicio de calidad.

Para Sánchez, Hernández, Martínez, Villegas y García (2018) la cultura organizacional se ha convertido en un factor fundamental y capaz de generar relaciones duraderas, de compromiso y de fidelidad dentro y fuera de la empresa, la cultura organizacional muchas veces tiene el poder de producir que los empleados se identifiquen con la compañía, de esa manera ellos logran dar todo por la organización, llegan a respaldarla y a poner la cara por la misma dentro del mercado y ante los clientes y terceras personas. La cultura organizacional y el

desempeño laboral pueden ser considerados como uno solo, si bien es cierto su significancia no es la misma pero su forma de actuar implica el desarrollo de una con la otra, es decir que basta que una empresa cuente con un personal que siga y comparta la cultura que se ha construido internamente para que de tal manera exista un alto desempeño laboral.

Chiang y San Martín (2015) consideraron al desempeño laboral como el índice de eficiencia y eficacia que muestran los colaboradores para llevar a cabo una tarea asignada y de esa misma manera llegar a cumplirla sin incurrir en muchos problemas que se pueden presentar durante el transcurso de su desarrollo.

Lo que se requiere con la realización del proyecto es determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo para la implementación de una propuesta que mejore la cultura organizacional en la institución, lo cual es importante porque se conocerá si la cultura organizacional tiene que ver con el bajo nivel de desempeño de los profesionales, lo que afectaría a la satisfacción de los usuarios al momento de recibir el servicio. En cuestiones metodológicas se implementarán los métodos y herramientas necesarias para obtener toda la información necesaria acerca del comportamiento de los profesionales y su forma de pensar ante determinadas situaciones.

El primer capítulo presenta el desarrollo del marco teórico, la fundamentación estuvo elaborada en base a la presentación de las variables cultura organizacional y desempeño laboral, todo con el objetivo de obtener un mejor conocimiento acerca de su distinto funcionamiento y de la existencia de una posible relación entre ellas. El marco se identifica con teorías acerca de la cultura organizacional, posteriormente se establece en el capítulo el desempeño laboral y la evaluación

del mismo, esto seguido de factores evaluativos, temas como productividad, ausentismo, desempeño y niveles de estrés también fueron determinados.

En el segundo capítulo se establece la historia, misión y visión del hospital, además se resumen diferentes investigaciones similares al presente trabajo de estudio, cada uno de los trabajos citados se enfocan en las variables de cultura organizacional y desempeño laboral, en la mayoría de ellos se buscó conocer la correlación entre las variables de cultura y desempeño. Una vez que se finaliza con el desarrollo de las investigaciones se muestra el marco legal y el marco conceptual de las palabras claves.

El capítulo tres consta de la metodología de la investigación, el desarrollo de la misma muestra la definición del alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño transeccional entre otras herramientas que hacen de la metodología una realidad investigativa, adicionalmente se hace énfasis en el instrumento a utilizar y su aplicación a través de la técnica de la encuesta. El capítulo cuatro se basa en la elaboración de una propuesta para corregir los problemas internos del hospital.

Antecedentes

Córdoba (2017) señaló que dentro de Colombia se ha demostrado un semblante prácticamente positivo en lo que respecta a la productividad que han mostrado los trabajadores nacionales y ciertos colaboradores extranjeros también. El autor indicó que se ha visto la unión en lo que respecta a procedimientos internos en las instituciones y organizaciones, ya que el 65.3% del incremento de la productividad de las empresas se ha debido a los esfuerzos internos en los que ha incurrido el talento humano.

Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) manifestó que existe una característica particular dentro de la región de América Latina que hace referencia en la inseguridad laboral, cada uno de los países de Latinoamérica han sido impactados concretamente por la inestabilidad laboral, baja inversión en el talento humano de las empresas y uno de los factores más importantes para que una compañía no triunfe en el mercado es la baja productividad. Factores como estos han atrapado a muchas personas y han creado inconformidad en cada uno de ellos (BID, 2017).

Figueroa y Nazar (2015) mediante su artículo de estudio mostraron que en la presente década a nivel mundial existen 86 personas adultas de edad mayor por cada 100 niños menores de 15 años de edad, esto quiere decir que para el 2025 los registros de proyecciones han mostrado que habrá una persona adulta por cada individuo que se encuentre en una edad menor de 15 años. Se toma en cuenta el crecimiento poblacional y más bien la cantidad de gente mayor porque a mayor población adulta la fuerza de trabajo tendrá un mayor impacto negativo y eso hará que el desempeño y productividad de cada país se ubique en una curva decreciente. Los autores comprobaron la existencia de un conjunto de

desconocimientos por parte de las empresas y los empresarios, acerca de cómo hacerle frente a los problemas acechantes de la productividad y desempeño de la población laborante, que se encuentra cada vez envejeciendo y teniendo mayores problemas para adaptarse a las condiciones de un trabajo y también a la cultura que una empresa puede proyectar.

Medina (2017) afirmó que la industria en el sector público ha demostrado urgencias en cuanto al mejoramiento del desempeño de sus colaboradores, estudios ponen en conocimiento que se necesita de personas líderes ya que de esa manera se lograría incrementar la eficiencia, dando como resultado una empresa cada vez más productiva. México está ansioso por incrementar el logro educativo para alzar el índice de desempeño del trabajador.

Además, según el autor, se ha evidenciado cómo las empresas peruanas realizan el 30% de inversiones para capacitar a su personal para incrementar su desempeño, adicional a esto la decaída del desempeño laboral puede producirse por índices de estrés, por la incapacidad de trabajar en equipo e incluso por los problemas personales. El 70% de las empresas privadas y estatales en Perú experimentan deficiencias en el desempeño de los colaboradores por el hecho de que estas aumentan la carga laboral, pensando en conseguir una mayor productividad del empleado, cuando no es así.

Del mismo modo, Aguilar, Gibert y Saavedra (2016) afirmaron que la industria de la salud se encuentra enfrentando problemas que a la larga han producido muchas condicionantes en el desempeño profesional, más que todo se tiene un especial señalamiento hacia los colaboradores profesionales de enfermería que muchas veces son los que más sufren los problemas que se

presentan dentro de las instituciones de salud y esto es factor reactivo del bajo desempeño en cada uno de ellos.

Finalmente, Cortez y García (2011) determinaron que el desempeño es un factor muy importante dentro de todos los sectores laborantes, es una posibilidad el conseguir mejorar los índices de desempeño de los colaboradores pero muchas veces esto se torna dificultoso y complejo, con esto se llega a establecer que la poca atención al talento humano en la industria de la salud es una determinante clara que puede desencadenar con inconvenientes en la gestión de recursos y puede declarar que exista un limitado desempeño por parte de los colaboradores. Aspectos como la renuncia de recursos humanos altamente capacitados, la no igualdad en la distribución geográfica de todo el profesional de salud (médicos y enfermeras) y la baja satisfacción dentro de los puestos laborales son los que apagan muchas veces las ganas de desempeñarse con un nivel adecuado.

Planteamiento de la Investigación

En el hospital objeto de estudio se requiere de un gran nivel de interacción entre colaboradores y líderes o jefes, existe un vínculo directo entre los profesionales colaboradores y los jefes de áreas o generales, ya que las responsabilidades diarias tienen que estar vinculadas con el conocimiento de cada trabajador. El problema interno pasa por los diferentes estilos de trabajo que se manejan dentro de la institución, no existe sincronización en la forma de trabajo, puesto que un grupo realiza su tarea como cree que es correcto y el otro lo hace a su manera, fomentando un desorden y muchas veces conflictos porque existe demora en la entrega de informes.

Algunos profesionales llevan a cabo sus responsabilidades de una forma secuencial y ordenada, mientras que otros colaboradores requieren de un grado

alto de supervisión. Por otro lado, se ubica un grupo diferente que le da preferencia al trabajo autónomo, pero respetando los parámetros o reglamentos reflejados. Estas maneras heterogéneas de realizar el trabajo pactado crean problemas como ya se había comentado en tiempos de entrega, además de afectar la capacidad analítica, como se observó en el trabajo de Iparraguirre y Afna (2017). La importancia de que los jefes lleguen a identificar las fortalezas de cada miembro del equipo de trabajo del hospital es grande ya que esto creará el factor beneficiario que es que todos trabajen de manera sincronizada, lo que causará que todo conflicto sea eliminado, hasta dejar el problema en un mínimo margen.

Los inconvenientes que han existido en lo que respecta a las diferencias en la manera de trabajo de los profesionales ha causado que haya una baja en el nivel de desempeño, la incidencia que ha tenido este inconveniente en el ritmo de trabajo ha sido notorio y determinante, lo que ha creado que muchas veces existan demoras en la entrega del servicio.

Los profesionales se encuentran desmotivados e insatisfechos por los escenarios cambiantes que se viven diariamente, a esto se le suma la carga laboral y el ambiente organizacional que se maneja en cada jornada lo que muchas veces ha generado estrés en los integrantes; además se conoce que los trabajos y jornadas se han acumulado porque algunos profesionales han presentado absentismo en sus puestos de trabajo.

Otro de los problemas que presenta la institución hospitalaria es la falta de organización, internamente no se ha construido una cultura y esto ha provocado en muchos casos que exista falta del sentido de pertinencia, la falta de personal es otro de los inconvenientes, a esto se le suma la alta rotación en lo que corresponde al cambio de mando. También se ha identificado el escaso conocimiento de los

profesionales acerca de las funciones que deben de desempeñar y las responsabilidades que tienen que cumplir.

Las quejas de los usuarios vienen dadas en su mayor parte por una insatisfacción con el servicio otorgado por los colaboradores de salud y en otras ocasiones por los de administración, por lo que se ha requerido realizar una investigación acerca de la cultura organizacional del hospital para analizar si esta se encuentra influyendo sobre el desempeño laboral de los integrantes de los equipos de trabajo (talento humano).

Existen ciertos problemas muy aparte de la no sincronización de los profesionales y las distintas formas de ejecutar el trabajo. Los problemas que se han hecho visibles son la insatisfacción de los profesionales, esto ha sido notado por el bajo nivel de productividad que han venido mostrando los colaboradores sanitarios, esto se ha podido constatar por varios inconvenientes e inconformidades que han mostrado los usuarios conforme al servicio percibido como la demora en la atención, el trato de los profesionales, la poca e ineficaz comunicación acerca de los problemas de salud del paciente y la manera en cómo se tiene que seguir el tratamiento, siendo estos los principales problemas de esta investigación.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo?

Justificación

Socialmente la investigación tendrá un impacto positivo sobre la sociedad en general y los usuarios que acuden a adquirir los servicios del Hospital General Babahoyo. Claramente el proyecto de estudio va de la mano con un alto

conocimiento de teorías y estudios que aportarán al tema de investigación y a su vez ayudarán a generar una serie de aprendizajes que permitirán tomar la decisión adecuada para resolver toda problemática interna de la institución hospitalaria.

El desarrollo de la investigación puede ser el componente que entregue el conocimiento necesario para poder influir de forma positiva sobre el desempeño de los empleados, puesto que será el estudio de la cultura organizacional que probablemente permita conocer si esta incide en el rendimiento del factor humano comprendido en la institución. Específicamente se establece que la realización del proyecto beneficiará al personal interno porque por medio de la evaluación y desarrollo de estrategias se levantará el nivel de desempeño de los mismos y esto se espera tenga un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios.

El proyecto dentro del ámbito de la metodología será circunstancial por lo que se aplicarán distintos métodos y herramientas para incursionar dentro del problema de investigación y de esa manera conocer la realidad del asunto citado por medio de una visualización periódica dentro de la institución. El proyecto será propicio para establecer parámetros metodológicos que determinen la complicitad del problema que se origina dentro de las instalaciones del hospital.

Por medio del proceso de investigación se podrá conocer el efecto de la cultura organizacional sobre el desempeño de los trabajadores dentro de su jornada laboral diaria, con lo cual se podrán proponer medidas para incrementar este desempeño. Con la aplicación del proyecto se puede llegar a conseguir mejoras en el servicio del Hospital General Babahoyo.

El presente proyecto se encuentra enlazado a la línea de investigación de la Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud denominada *Cultura Organizacional en Instituciones de Salud*, puesto que el desarrollo del estudio

investigativo tiene como objetivo primordial conocer la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los profesionales para de esa manera elaborar estrategias para que los clientes perciban un servicio de calidad y logren ser satisfechos.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la fundamentación teórica sobre la cultura organizacional y desempeño laboral?

¿Cuál es la situación actual del Hospital General Babahoyo?

¿Cuál es la estructura metodológica investigativa que muestre la realidad interna del Hospital General Babahoyo?

¿Cuál es la propuesta que le dé solución a los problemas encontrados en el Hospital General Babahoyo?

Hipótesis

La cultura organizacional tiene incidencia sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo.

Objetivos

General

Determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo, para la implementación de una propuesta que mejore la cultura organizacional en la institución.

Específicos

Desarrollar la fundamentación teórica por medio del análisis en estudios científicos que permitan tener mayor conocimiento sobre la cultura organizacional y desempeño laboral.

Determinar la situación actual de la cultura organizacional del Hospital General Babahoyo a través de una revisión documental.

Elaborar una estructura metodológica investigativa que muestre la realidad interna de la cultura organizacional del Hospital General Babahoyo.

Diseñar una propuesta que dé solución a los problemas encontrados en base a la investigación realizada de la cultura organizacional del Hospital General Babahoyo.

Capítulo I

Marco Teórico

El desarrollo del presente capítulo parte de la formulación de dos variables, la cultura organizacional y el desempeño laboral en las empresas, organizaciones o instituciones. Como primer apartado se cuenta con la definición de varias teorías fundamentales para adquirir un conocimiento y retroalimentación adecuada y determinante conforme lo demanda el estudio investigativo. Se cuenta primero con la cultura organizacional, seguido del clima y desarrollo organizacional.

En rangos inferiores se tiene el complemento de la segunda variable y cada una de sus teorías como son el desempeño laboral, la evaluación del desempeño y de esto se origina los factores de evaluación del desempeño. Otro de los fragmentos que se determinan en este capítulo uno es el ausentismo y desempeño laboral en el sector salud, productividad y desempeño laboral y el nivel de estrés.

Cultura Organizacional

Según Cújar, Ramos, Hernández y López (2013) del objetivo por elevar la eficacia de los trabajadores, fue naciendo la necesidad de estudiar la cultura organizacional y de una manera progresiva fueron implementando la manera de estudiar mucho más este tema. En primer lugar se inició con el desarrollo de una serie de estudios en donde como objetivo se tenía que comprobar o determinar el efecto de los factores ambientales y las condiciones físicas sobre la realización de las tareas laborales, el concepto de la cultura organizacional se fue introduciendo en la mente de las personas y más que todo dentro de la idea de los especialistas a finales de los años 70's. Pettigrew (1979) estableció la cultura organizacional como un proceso de terminologías públicas y colectivamente aceptados en la

sociedad, que por medio de ella se podía operar de una forma grupal en un momento determinado.

Carro, Sarmiento y Rosano (2017) indicaron que la cultura organizacional es ese componente que diferencia a las compañías, la misma genera que cada colaborador se identifique con la empresa, esta herramienta intangible permite que exista un proceso de aprendizaje interno, además sirve como guía hacia el alcance de los objetivos organizacionales. La cultura tiene que tener características que sean respaldadas por los antecedentes históricos, el dinamismo, la simbología, el componente emocional, etc. La cultura se construye y funciona a través del desarrollo de creencias, valores y principios, además indica con frecuencia la filosofía y el clima de la entidad, pero por sobre todas las cosas una cultura adecuada tiene que generar innovación.

Segredo, García, Cabrera y Perdomo (2017) brindaron un concepto específico sobre la cultura organizacional y dicen que ha sido reconocida en el mundo como la personalidad de una empresa, la cultura de una compañía hace énfasis y toca profundamente tanto factores teóricos como experienciales, estos pueden tomar el nombre de los valores, reglamentos, tendencias, tradiciones y principios, se ha tomado muy en cuenta a estos factores porque su surgimiento o generación pueden ser extractos generadores de diferentes comportamientos de los colaboradores dentro de la organización. Muchos de los factores antes mencionados pueden incurrir en lo que se llama generación de satisfacción en el trabajador o en la creación de un ambiente satisfactorio. Se reconoce a las empresas que tienen sus valores fuertemente establecidos como las organizaciones en donde se respira un ambiente laboral de alta satisfacción.

La cultura organizacional es un sistema de compuesto de significados en la que se refiere a las estrategias que realizan las organizaciones para poder dar respuesta a un gran número de demandas contradictorias y a diversos factores de la empresa que es común competir con información o ideas que desea imponer sobre diferentes puntos de vista, además en épocas anteriores se lo consideraba un conjunto de valores, normas y comportamientos esperados que se daban a conocer a todos los participantes de una entidad (Grueso, 2017).

Empresas en donde los valores son compartidos por todo el personal tienen un mayor poder sobre sus integrantes, este tipo de organizaciones en donde se sigue una misma idea y se trabaja en forma coordinada por lo general suelen influenciar en el comportamiento de los colaboradores, cuando un empleado trabaja para una empresa como esta, generalmente lo caracteriza la lealtad, esta persona le entrega a la empresa su compromiso absoluto y muestra un gran desempeño dentro de su puesto de trabajo. La manera en que los colaboradores llegan a conocer la cultura y consiguen relacionarse con ella es a través de la comunicación interna, los símbolos, lenguaje, antecedentes históricos, entre otros. La cultura es un actor que influye a los jefes y gerentes en base a la manera en que deciden planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar a la compañía (Segredo et al., 2017).

La cultura organizacional se compone por la interpretación que tienen una organización, los artefactos y las actividades que la manifiestan, las mismas que son socializadas en forma colectiva en un procedimiento de carácter social, es importante recordar que en las organizaciones existe un subsistema complejo, que influye sobre la actividad y composición como son los bienes de consumo, normas, creencias institucionalizadas, instrumentos, estatutos, ideas, supuestos

subyacentes, valores que ayuden a afrontar las amenazas, desafíos y oportunidades; en otras palabras lo que trata de explicar el autor es que la cultura organizacional se basa en un conjunto sólido de principios, ideas que son compartidas por sus participantes de forma única y que le permite diferenciarse de otra (Beltramino & Conci, 2018).

Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez (2015) son quienes indicaron que es importante que las empresas cuenten con una cultura organizacional bien definida puesto que este aspecto tiene la función de muchas veces realizar una medición acerca del rendimiento individual o grupal que muestran los colaboradores en determinados escenarios laborales. La cultura organizacional se refiere en esencia a las experiencias que han tenido los individuos a la interna de la compañía y a la externa de ella. Se ha establecido que la cultura organizacional tiene que ver con las creencias e ideas de un grupo determinado de colaboradores. Desde una distinta perspectiva, las presunciones representan realmente lo que significa la cultura organizacional, siendo esta una estructura creada con la finalidad de ir adquiriendo conocimientos acerca de la manera de hacerle frente a los inconvenientes de adaptación a las diferentes situaciones.

Modelos de la cultura organizacional

Dentro de los modelos de la cultura organizacional, Carro et al. (2017) propuso una estructura compuesta del involucramiento, la adaptabilidad, la misión y la consistencia. El involucramiento, hace referencia al empoderamiento por el cual se caracterizan los individuos, el proceso de construcción alrededor de los grupos de trabajo y la generación de las habilidades de los colaboradores en las diferentes situaciones que se presentan en las empresas. Este modelo pone en marcha el compromiso que muestran los distintos empleados y su poderío en la

acción de influenciar a los demás. Este primer modelo se divide en desarrollo de habilidades, dirección del equipo y empoderamiento.

La adaptabilidad, se considera como la habilidad para dar respuesta a la evolución que muestra el ambiente o entorno y las necesidades de los clientes. Este modelo plantea que las empresas que se encuentran adecuadamente establecidas en el mercado por lo general no cambian su estructura organizacional. Este modelo se conforma por la generación del cambio, dirección hacia el cliente y aprendizaje organizacional. La misión, hace referencia al enfoque de la empresa, su objetivo y su dirección. Por medio de este modelo se establecen las metas de la empresa y los objetivos estratégicos. La misión indica a donde desea llegar la compañía en el futuro. Este tercer modelo puede ser representado a través del direccionamiento estratégico, objetivos, visión y metas.

La consistencia, tiene que ver con la manera en que se comportan los integrantes del equipo de trabajo, el comportamiento de estos es guiado por una serie de valores centrales. En este nivel los colaboradores tienen la capacidad para lograr acuerdos aun cuando haya discrepancias; este modelo de cultura organizacional permite influir en la forma de actuar de los empleados, el mismo está conformado por la fusión, convenios o alianzas y valores centrales. La consistencia es utilizada frecuentemente para enfatizar las fortalezas y debilidades de la cultura organizacional (Carro et al., 2017).

Características de la cultura organizacional

Tabla 1
Características de la cultura organizacional

Características	
Empoderamiento	Orientación al cambio
<p>Esta característica hace referencia a las personas o trabajadores que muestran su lado autoritario, se toma en cuenta a los individuos que aceptan riesgos y tienen la capacidad para orientar y dirigir a un grupo de personas. Muchas veces el empoderamiento produce un sentido de pertenencia, apego, identificación y responsabilidad hacia la empresa</p>	<p>Tiene que ver con la evolución del mercado y la capacidad que tiene la empresa y sus colaboradores para adaptarse sin ningún problema a ella.</p>
<p>Trabajo en equipo</p> <p>El trabajo en equipo tiene que ver con la cooperación, el trabajo grupal y en comunión unos con otros, cuando existe una cultura como esta todos los empleados se sienten parte de un proyecto y siempre responden por todo resultado que se presente.</p>	<p>Orientación al cliente</p> <p>Este tipo de cultura se refiere a lo fiel que una empresa es con sus clientes, es decir que existe un gran conocimiento de los consumidores, su trabajo es siempre conseguir la satisfacción del cliente y anticiparse a sus necesidades.</p>
<p>Desarrollo de capacidades</p> <p>Este tercer tipo de cultura se desarrolla cuando las empresas están dispuestas a invertir en programas de capacitación para fomentar el desarrollo profesional de sus colaboradores para que de esa manera incrementen su sabiduría y capacidad competitiva.</p>	<p>Aprendizaje organizacional</p> <p>Se genera que todos los colaboradores tienen que ser innovadores y a que se superen y se preparen mucho más para hacerle frente al mercado.</p>
<p>Coordinación e integración</p> <p>Todos los colaboradores de la empresa se encuentran completamente sincronizados, persiguen los mismos objetivos y comparten iguales valores y sentimientos. Este tipo de cultura provoca que los empleados se identifiquen plenamente con la organización.</p>	<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Tiene que ver con el aspecto inclusivo de la compañía. Las empresas siempre toman en cuenta a los colaboradores para que generen su opinión con respecto a próximos proyectos, el colaborador siempre es tomado en cuenta y se le permite su contribución.</p>
<p>Nivel de acuerdo</p> <p>Puede ser reconocida como la cultura de la armonía, tiene que ver con arreglar o evadir diferencias entre compañeros de trabajo, a su vez muestra que todos los colaboradores llegan a ponerse de acuerdo con respecto a un tema en particular.</p>	<p>Metas y objetivos</p> <p>Las empresas se enfocan y actúan en base a sus objetivos y metas elaboradas.</p>
<p>Valores centrales de la organización</p> <p>Tiene que ver con el trabajo en conjunto para llegar a alcanzar metas y cumplir objetivos.</p>	<p>Visión</p> <p>Los empleados son guiados por la visión propuesta en la empresa, aquí los colaboradores se identifican con los valores y la visión.</p>

Tomado de *Identificación de las características de la cultura organizacional a mejorar en una empresa de producción de alimentos*, estudio de caso por F. Ramírez, 2017.

Romero (2016) mencionó que el desarrollo dentro de las organizaciones es muy importante, puesto que al momento en que se capacita a los profesionales o trabajadores de una empresa se tiene la oportunidad de contar con un personal aún más competitivo, por otro lado Ramírez (2017) mostró que una de las

características de la cultura organizacional es el desarrollo de capacidades, lo que hace énfasis a que es una cultura en donde los profesionales se encuentran en constante aprendizaje y desarrollo profesional, es por eso que se ha decidido darle paso al desarrollo organizacional en donde varios autores explican su definición e implicación.

Verdugo, Ochoa, Parada y Güereña (2015) en su proyecto de estudio acerca del desarrollo organizacional efectuaron una definición la cual radica en lo positivo de lo que es recibir retroalimentación y contar con un personal eficiente y eficaz en las empresas. El desarrollo organizacional, laboral, empresarial o profesional participa como actividad que se desarrolla a la interna de la empresa y que como objetivo tiene el incrementar la eficacia de cada uno de los empleados. El desarrollo organizacional ha merecido tener un reconocimiento como una táctica o estrategia que muy a parte de elevar todo conocimiento de los empleados tiene como finalidad establecer valores y creencias en base a la cultura que maneja la empresa.

Las intervenciones o participaciones son escenarios en donde se hace presente la disciplina del desarrollo organizacional con la finalidad de conseguir lo que se ha planificado, todo esto se establece de acuerdo a un cuidadoso y riguroso análisis y evaluación por lo que tiene como finalidad solucionar los inconvenientes y también ofrecer una mejora en las áreas particulares de la empresa (Verdugo et al., 2015).

No obstante, Manosalvas et al. (2015) señalaron que como se ha estado estableciendo dentro del mundo laboral factores que permiten que exista un desempeño variante y cambiante de los colaboradores, se toma en cuenta a la cultura laboral como ese grupo de factores característicos que de una u otra

manera son percibidos directamente y de forma inmediata por los colaboradores, todos estos factores se producen dentro de la organización y en su totalidad están descritos por las interacción que existe entre los integrantes de la compañía y el entorno que se percibe dentro de la misma.

Empoderamiento

Esta terminología según Román, Krikorian, Ruiz y Betancur (2016) es conocida también como *empowerment*, el término describe un diferente comportamiento de los empleados o subordinados con respecto a distintas situaciones dentro de la empresa o frente a distintos tipos de tarea. El empoderamiento tiene que ver con la capacidad que tienen los colaboradores para tomar decisiones por su propia cuenta en base a un escenario en particular, cuando a un empleado se le brinda la oportunidad de tener autonomía por lo general tiende a ser más innovador y tiende a incrementar su desempeño. Un empleado empoderado tiene la oportunidad de dejarse guiar por su instinto o capacidad, además goza de la oportunidad de poder participar en las decisiones de la empresa, otorgando su opinión. La supervisión de los superiores se vuelve nula cuando un empleado cuenta con empowerment o empoderamiento.

Trabajo en equipo

Según Vázquez, Hernández, Vázquez, Juárez y Guzmán (2017) el trabajo en equipo o colaborativo es una acción clave e importante para la empresa o institución hospitalaria. Es fundamental que los colaboradores trabajen colectivamente para que se puedan conseguir los objetivos organizacionales, puesto que es mucho mejor fusionar ideas y trabajar de una forma sincronizada a llevar acciones de una manera individual y sin depender de la ayuda o respaldo de alguien. Es necesario que la fuerza laboral sincronice sus capacidades, habilidades

y conocimientos para enfrentar todas las pruebas laborales, ya que de esa manera se tiene una mayor probabilidad de cruzar obstáculos.

Desarrollo de capacidades

Esta característica se reduce a una actividad que puede beneficiar a los colaboradores y a la empresa o institución hospitalaria, ya que esto significa exponer a los colaboradores a diferentes cursos o capacitaciones para que incrementen su conocimiento, habilidades y capacidades; esto ayudará a que sean mayormente competitivos y al mismo tiempo ayudará a la compañía u hospital a alcanzar sus objetivos organizacionales. Es prioridad que se desarrollen las capacidades de los colaboradores ya que estos deben de obtener crecimiento y desarrollo profesional (Martínez, 2016).

Coordinación e integración

Esta cultura tiene que ver con la unión de los colaboradores de una empresa, esta característica se desarrolla cuando los profesionales comparten los mismos objetivos y deseos dentro de la organización; a su vez cada una de las actividades se encuentra integrada entre sí, lo que de una u otra forma visualiza el trabajo en equipo. Por lo general cuando se desarrolla esta cultura los colaboradores se identifican plenamente con la institución a la cual se encuentran prestando sus servicios. El que los colaboradores se encuentren ampliamente coordinados e integrados facilita el desarrollo de diferentes actividades y ayuda a que se pueda ofrecer un servicio de calidad, porque los colaboradores se encuentran en igual sintonía y tienen el mismo objetivo, el cual sería satisfacer a los usuarios (Pinzón, Alonso, Torró, Raposo, & Morilla, 2016).

Nivel de acuerdo y valores centrales de la organización

Tiene que ver con un clima en donde todos los colaboradores se encuentran de acuerdo con ciertos temas o si es que existen discrepancias se busca la manera de generar que los mismos compartan las mismas ideas. La posterior característica (valores centrales de la organización) se concentra en el trabajo en grupo para que se pueda llegar a obtener los objetivos organizacionales (Ramírez, 2017).

Orientación al cambio

Esta característica se concentra en el círculo evolutivo en el que el mercado se encuentra expuesto. Se tiene en consideración la gestión al cambio por el que debe pasar la empresa o la institución hospitalaria de acuerdo a las necesidades y nuevas tendencias de la industria. Una cultura orientada al cambio se refiere a que las organizaciones tienen que realizar un proceso de adaptación pero sin tener mayor problema (Mengíbar, Urenda, & Terol, 2019).

Orientación al cliente

Hoy en día la orientación al cliente es un tema de estudio muy importante, esto se debe a que el cliente es fundamental para el crecimiento de una empresa o institución hospitalaria en el mercado. El cliente es la razón de ser de las organizaciones por lo tanto todos los esfuerzos organizacionales tienen que estar enfocados a su plena satisfacción. La orientación al cliente produce que los clientes sean satisfechos, de la misma manera crea confianza en el usuario, reteniéndolo y generando relaciones duraderas y que produzcan rentabilidad a corto, mediano y largo plazo (Fernández & Troncoso, 2015).

Aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional es una acción individual, por medio de ella las organizaciones perciben o generan conocimiento con el objetivo de adaptarse al

mercado con la finalidad de hacerle frente y tener una ventaja competitiva. Hay que tomar en cuenta que el aprendizaje que se genera en cada una de las organizaciones es diferente, muchos colaboradores pueden adquirir conocimiento a través del aprendizaje individual, grupal u organizacional (Castañeda, 2015).

Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico es una actividad táctica que siguen las organizaciones con el objetivo de asegurar los resultados futuros, esto se lo realiza a través de las oportunidades que se les brinda a los colaboradores para que puedan adquirir desarrollo y emprendimiento. Por medio de esta característica los profesionales son tomados en cuenta activamente de tal manera que puedan formar parte de las decisiones (Hernández, Cardona, & del Rio, 2017).

Metas, objetivos y visión

La participación de las organizaciones está guiada por las metas y objetivos contruidos; en cuanto a la misión muy a parte de su definición, cuando se logra que los colaboradores se identifiquen con ella la empresa puede alcanzar lo deseado dentro del mercado (Ramírez, 2017).

Dimensiones de la cultura organizacional

La dimensión de orientación a los resultados evalúa escenarios que muestran la exigencia que se les demanda dentro de la institución, por medio de esta dimensión se trata de analizar qué tanto los colaboradores están de acuerdo o en desacuerdo con lo que se les exige, con la responsabilidad y con la claridad acerca de los resultados que espera conseguir la institución. Dimensión de orientación del empleado, por medio de esta se evalúa en otras palabras la satisfacción de los colaboradores, es decir si es que los dirigentes están pendientes de ellos, si es que existen oportunidades para desarrollarse y la manera en cómo se los recibe a los

nuevos empleados. Orientación de la comunicación, se evalúa todo lo que respecta a las acciones comunicacionales entre los empleados y jefes, así como también por medio de esta dimensión se ve si es que los problemas internos simplemente no son tomados en cuenta o son abordados de una forma abierta (Beugelsdijk, Koen, & Noorderhaven, 2006).

La dimensión orientación a la innovación se encarga de medir el comportamiento de los empleados en base a la aportación de ideas, también por medio de esta dimensión se puede notar lo que espera la empresa de cada uno de ellos y si la misma alienta a los colaboradores para que se superen diariamente. Adicionalmente la orientación a la estabilidad se enfoca en la evaluación de lo que espera la compañía, es decir que si se espera que los colaboradores asistan a su puesto de trabajo con una vestimenta adecuada y también hace notar si es que las personas no siguen la política de la institución. El trabajo en equipo se encarga de evaluar la cooperación y compañerismo entre personas de diferentes departamentos, por medio de esta se ve si existe coordinación de actividades y esfuerzos (Beugelsdijk et al., 2006).

El desarrollo del presente estudio de investigación va de la mano con dos características de la cultura organizacional (trabajo en equipo y coordinación e integración), ya que el objetivo es fomentar el trabajo colectivo para que exista una gestión sincronizada y así obtener un desempeño eficaz del talento humano. Una vez que se consiga que los colaboradores trabajen colectivamente existirá una plena coordinación e integración entre ellos, lo que generará que persigan los mismos objetivos y se identifiquen con la cultura de la institución hospitalaria.

Desempeño Laboral

Según Trujillo (2014) la evaluación de desempeño se origina en la Edad Media a través de la organización Compañía de Jesús, determinada compañía fue levantada por Ignacio de Loyola. Aproximadamente en el año de 1842 el departamento de servicio estatal de los Estados Unidos de América implementó un sistema de informes que serían desarrollados de manera anual con el objetivo de evaluar el desempeño de los colaboradores. El desempeño laboral es una variable que históricamente ha sido implicada en la sociedad laboral, su introducción ha tenido un foco de atención especial por las empresas. Su incursión en el mundo organizacional, laboral o empresarial se produjo por la Society for Industrial and Organizational Psychology en el año de 1987, esta organización entregó una definición de la misma en donde se establece que el desempeño es la efectividad y valor de los colaboradores para obtener resultados reconocibles e importantes.

El desempeño laboral según Mazariegos (2015) se determina como circunstancias emocionales que son desencadenadas por la producción de factores motivantes dentro del trabajo, el desempeño en el trabajo puede definir el éxito de una compañía. Un colaborador que muestra un buen desempeño o un alto nivel de desempeño puede aportar en la consecución de objetivos organizacionales y en la realización de actividades y procedimientos de una forma adecuada. Dentro del ámbito organizacional la medición del desempeño de los trabajadores ofrece una evaluación en base al cumplimiento de objetivos individualmente. Las empresas sólo se centran en evaluar el desempeño de los trabajadores, analizando la manera en cómo llegan a realizar cada una de sus tareas encomendadas por su jefe

inmediato, cada una de las evaluaciones se genera en base a las funciones y al puesto en el cual se desempeña el empleado.

En la actualidad se toman en cuenta tres tipos de conductas que conforman o pertenecen al desempeño en el trabajo, estas son: (a) Desempeño de las tareas, que tiene que ver con el cumplimiento de todas las responsabilidades y las tareas que respaldan y ayudan a la fabricación de un producto o servicio, este tipo de conducta hace referencia también a las funciones de tipo administrativo; (b) el civismo, se enlaza a las actividades que ayudan al entorno psicológico de la empresa, la manera de ofrecer respaldo y ayudar a los demás compañeros, las relaciones interpersonales entre el personal debe de estar caracterizada por el respeto; (c) falta de productividad, este factor o aspecto diferenciador tiene un alto impacto sobre el bienestar de las compañías, su incidencia produce que el nivel de eficiencia en el mercado decaiga, la falta de productividad tiene que ver con el robo de recursos, malas relaciones interpersonales, absentismo, entre otros (Mazariegos, 2015).

El desempeño es el nivel de cumplimiento de los trabajadores conforme a las responsabilidades que tienen que desempeñar dentro de su puesto de trabajo. El desempeño se estipula como ese elemento que más allá de evidenciar el cumplimiento, hace que se tenga conocimiento de la capacidad de los trabajadores ante situaciones específicas o diferenciadas (Corporación Universitaria del Caribe, 2014).

Adicionalmente Chiang y San Martín (2015) estipularon que es importante realizar una evaluación de desempeño a los colaboradores, esta actividad ha sido definida como el proceso ordenado, codificado y estructural que sirve para analizar la forma de cumplir las metas de los trabajadores. A su vez este

procedimiento es fundamental ya que tiene un efecto influenciador sobre la forma de actuar de los trabajadores, su productividad e incluso en el nivel de absentismo. El objetivo con el que se aplica este tipo de evaluación es para que el empleado mejore su rendimiento a largo plazo.

Mazariegos (2016) indicó que la evaluación del desempeño de los colaboradores durante el pase del tiempo se ha transformado es una herramienta muy importante para las empresas, ya que por medio de la misma se puede conseguir conocer el rendimiento de los profesionales dentro de su puesto de trabajo, lo que suena determinante para las compañías porque de esa manera les permitirá realizar estrategias para incrementar el nivel de desempeño y productividad, sólo si es que se nota una caída en los indicadores. Los procedimientos de evaluación han venido adquiriendo y presentando un cambio en su desarrollo e imposición dentro de las empresas, lo que hace énfasis en el cambio generacional que está viviendo la sociedad entera. A mediados del siglo XIX los empresarios podían evaluar el rendimiento de la maquinaria sin problema alguno, pero cuando se trataba de evaluar el desempeño y productividad de los colaboradores se les dificultaba porque no contaban con las herramientas tecnológicas o la sabiduría indispensable para hacerlo.

Según Del Toro, Guzmán y Pérez (2016) la evaluación de desempeño se conceptualiza como un subsistema elemental para la gestión que tiene que proponer recursos humanos dentro de la organización, este subsistema es uno de los elementos primordiales que velan por el control de los resultados de los colaboradores durante su jornada laboral, este tipo de evaluación tiene la capacidad de poder desarrollarse en distintos puntos de una organización, como procedimientos, recursos tecnológicos y maquinarias, así como también sobre el

factor humano. Existen cuatro particularidades características de la evaluación del desempeño, siendo estas las que se presentan a continuación:

- Ayudar con la contribución del enfoque del sistema que ha adoptado la organización y al de la gestión de recursos humanos de tal manera que sirva como un registro de retroalimentación a los procesos que quedan por ser desarrollados.

- Asegurar un adecuado nivel de coherencia, sincronización o correspondencia entre el proceso evaluativo de la empresa, los procedimientos y los empleados.

- Apoyar en la gestión de competencias.

- Demostrar habilidades de mejoramiento periódicos al mismo tiempo con las tendencias que se presentan en la actualidad acerca de la gestión, procesos y la clasificación de los probables inconvenientes y fallas de la evaluación del desempeño y rendimiento de los trabajadores.

Del Toro et al. (2016) indicaron que se ha valorado que el desempeño de un colaborador en su puesto de trabajo se encuentra restringido por todos los objetivos determinados para la empresa y la estipulación de los mismos en dirección de cada uno de los procesos que se desarrollan, además el desempeño puede tanto repercutir hasta en el nivel de cargo o carga laboral que se le asigna a una persona. Se ha pretendido que por medio de la evaluación del desempeño de los colaboradores se debe de realizar una comparación entre el nivel de desempeño actual y el nivel que se espera adquirir por parte del colaborador, de esta manera se podrá construir diferencias entre ambos aspectos, además la evaluación debe y tiene que permitir establecer las causas de una caída en el desempeño.

Ramírez y Benavides (2016) establecieron que los factores de evaluación funcional tienen el deber de evaluar el desempeño de cada uno de los cargos funcionales de la empresa, con esto se tiene que tener en cuenta la descripción de los puestos, como segundo factor está el que se encuentra orientado a la evaluación conductual y de habilidades, este tipo de evaluación se llevará a cabo con respecto a las siguientes categorías: (a) categoría de subgerentes y jefe de unidad; (b) categoría de jefaturas; (c) categoría de administrativos; (d) categoría de operativos. Sin embargo, sólo se desarrollarán las dos últimas categorías porque son las que van de la mano con el presente proyecto. En la categoría de administrativos, se evalúa la atención al usuario, la evaluación tiene que ver con el servicio de atención que se le brinda a los usuarios tanto internos como externos, se toma en cuenta el procedimiento que se lleva a cabo, el respeto con el cual se dirigen a los usuarios y la imagen que proyectan de la organización durante el servicio.

Según Chiang y San Martín (2015) el desempeño laboral se lo puede considerar también como la forma en que un colaborador soluciona un problema presentado dentro de su puesto de trabajo, cuando se habla de desempeño se la relaciona directamente con la eficacia de la cual un colaborador depende para que sea tomado en cuenta como una pieza clave de la empresa. El desempeño de una persona incluso debe de ser considerado como una herramienta importante para que la compañía crezca dentro del mercado, hay que mencionar también que el desempeño de una persona tiene que ver prácticamente con su bienestar y satisfacción.

En el análisis de síntesis según Ramírez y Benavides (2016) se evalúa la capacidad que tiene el colaborador para entender y manejar la información de una

forma adecuada, también se evalúa las decisiones que se toman para que existan las soluciones respectivas y oportunas. En el orden y calidad, se evalúa el desempeño y la eficiencia que muestra el trabajador en su puesto laboral; iniciativa y criterio, se evalúan las acciones que se desarrollan para obtener resultados efectivos. Dentro de la responsabilidad, se analiza el accionar frente a las tareas y responsabilidades adquiridas, así como también al cumplimiento de todo parámetro interno. En las relaciones de trabajo, se evalúa la generación de un ambiente satisfactorio. En el trabajo en equipo, se evalúa la habilidad para desempeñarse dentro de diferentes ambientes jerárquicos. En la colaboración, el factor evalúa el apoyo y el respaldo del colaborador hacia sus compañeros y hacia la empresa en general. En la categoría de operativos se evalúa también la atención al usuario, la responsabilidad, el trabajo en equipo, colaboración, Iniciativa y criterio, orden y calidad y relaciones de trabajo tal cual como la anterior categoría, sólo se evalúa como nueva determinante la capacidad para responder a todas las instrucciones.

Chiang y San Martín (2015) indicaron que el desempeño laboral es ese indicador que evalúa el nivel con el que los colaboradores llegan a cumplir con sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo. Otra teoría muestra al desempeño desde otra perspectiva mencionando que es la eficacia que muestra el empleado a través de su accionar dentro de la compañía. El desempeño laboral depende de la satisfacción de los trabajadores.

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) demostraron que el desempeño de los profesionales de la salud y especialmente del equipo de enfermería es una pieza fundamental para que los niveles de productividad de las instituciones de salud puedan incrementar; no obstante, aspectos como el mal ambiente laboral,

inexistencia de herramientas para realizar de una forma adecuada el trabajo, ausencia o falta de los enfermeros, entre otras situaciones causan una influencia negativa sobre el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de enfermería, situaciones como esta brindan como resultado la reducción de la eficiencia y de la productividad de los enfermeros, lo que en teoría significaría un decrecimiento de la línea del desempeño laboral. Sin embargo, el desempeño puede ser influido por varios aspectos como son los sociales, los administrativos, económicos y de índole personal.

Valdés, Garza, Pérez, Varona y Chávez (2015) señalaron que una correcta gestión del factor humano inicia del análisis frecuente del índice del desempeño que muestran los colaboradores con el objetivo de identificar el estado en que se encuentran dentro de la empresa para así poder tener un sustento al momento de dirigir a la organización. Es importante que se evalúe el desempeño laboral ya que por medio de esa acción se tiene la oportunidad de conocer el comportamiento de los empleados y saber si estos están realizando los esfuerzos suficientes para llegar a alcanzar los objetivos organizacionales. La evaluación del desempeño se define como la medición del índice de eficacia y eficiencia que los colaboradores reflejan al momento de llevar a cabo sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo durante un alcance de tiempo determinado.

Dimensiones del desempeño laboral

Robbins (2013) indicó que las dimensiones del desempeño laboral se dividen en tres aspectos: (a) la capacidad laboral, se la considera un grupo de habilidades de forma directa que permite realizar una actividad en donde se ven relacionados indicadores como el conocimiento del puesto y la experiencia que tienen los colaboradores; (b) desenvolvimiento, es el encargado de brindar a una persona la

optimización de las habilidades con respecto a la comunicación, mediante la cual se cumple la tarea de satisfacción de necesidades en relación al logro, estima y la pertenencia, asimismo esta dimensión permite poder llegar a niveles altos de autoconfianza y búsqueda del liderazgo; (c) la eficacia, esta dimensión se basa en conocer lo que hace o sino en tener cero errores, esto permite obtener mayores estándares de trabajo dentro de la organización, el cual a la vez le permite alcanzar los objetivos ya sea de manera grupal, individual e institucional.

Por otro lado Flores y Gavino (2018) señalaron tres dimensiones diferentes que las anteriores, estas son: (a) la función laboral, se trata sobre las diferentes actividades que son efectuadas por los colaboradores en donde deben de ser realizadas de manera eficiente, por lo tanto se debe tener un amplio conocimiento de sus labores y capacidad de análisis; (b) comportamiento laboral, se dice que es el encargado de estudiar cómo se comportan los diferentes individuos para así poder hacer predicciones de sus acciones futuras que se pueden analizar por medio de un diagnóstico actual de lo que se ha venido dando dentro de la organización; (c) rendimiento laboral, esta dimensión es caracterizada como el comportamiento o capacidad que tienen los colaboradores para realizar una determinada función y solucionar inconvenientes que se presenten.

Desempeño Laboral y el Nivel de Estrés

López y Gálvez (2016) determinaron que la calidad del servicio tiene mucho que ver con la generación de la satisfacción en los usuarios por medio de lo percibido, todo esto se puede desencadenar por el desempeño que muestren los profesionales al momento de realizar la tarea que les corresponde, en lo que respecta a la industria de la salud, tanto los usuarios como los profesionales sanitarios son considerados como un activo muy importante para el

mantenimiento de la institución en el mercado. Directamente se apunta al personal de enfermería poniéndolo en la mira ya que los enfermeros por lo general son afectados por los diferentes escenarios de alto nivel de estrés que viven diariamente, se ha establecido que el estrés produce en los enfermeros problemas biopsicoemocionales lo que ocasiona que estos bajen su desempeño y entreguen un servicio de mala calidad.

Los autores consideran que los factores desencadenantes del estrés laboral de los enfermeros son las malas relaciones interpersonales que existe entre el profesional sanitario y el usuario, problemas personales, falta de desarrollo profesional, mal ambiente laboral, lo que muchas veces origina una carga mental muy pesada y que en reiteradas ocasiones desarrolla el síndrome de burnout. El estrés se expande mucho más en los enfermeros porque en ellos recae toda la responsabilidad en lo que respecta a la efectividad que puede tener todo procedimiento llevado a cabo. Se considera al enfermero como el profesional de la salud que la mayoría de las veces tiene que ver con la evolución del paciente, con los resultados, la solución de problemas, la toma de decisiones e incluso las intervenciones, como se puede ver no es un trabajo fácil el cual desempeñan los profesionales de enfermería en la realidad, sobre ellos recae un alto contenido de responsabilidad.

De acuerdo con lo estudiado se puede considerar que el nivel de estrés se encuentra vinculado con la cultura organizacional que se produce y desarrolla dentro de una organización ya sea empresarial como sanitaria. Cuando existe una cultura organizacional insatisfactoria para los colaboradores en donde se puede percibir ausentismo, un alto nivel de carga laboral, entre otros aspectos negativos, se podrá contar con profesionales estresados porque tienen que realizar mucho

más del trabajo que le corresponde por la falta de personal que los respalde en las labores diarias.

Marco Conceptual

El marco conceptual abarca las diferentes definiciones académicas que detallan los modelos teóricos, ideas y argumentos que se realizan con relación al tema de investigación.

Competencia

La competencia es el factor diferenciador de una persona en el aspecto laboral, directamente se lo puede relacionar con la habilidad que tiene el trabajador para desarrollar aptitudes y conocimientos sobre una tarea en específica, la competencia se la toma en cuenta en lo laboral como ese rasgo que se necesita para ejecutar una función específica (Corporación Universitaria del Caribe, 2014).

El siglo XXI ha sido considerado como el tiempo de la gestión de competencias en lo que respecta a la capacitación en las actividades sanitarias. La competencia está definida como el desenvolvimiento identificable y particular que genera la posibilidad de que los colaboradores alcancen el éxito en base al tipo de función o tarea encomendada (Sureda, Ramis, & Sesé, 2017).

García et al. (2018) definieron a la competencia como la relación de capacidades, conocimientos, valores y actitudes que se desarrollan con el objetivo de obtener beneficios en diferentes situaciones, ya sea en el ámbito laboral como en el personal. Los aspectos antes mencionados permiten que se tenga una participación adecuada en base al escenario que se experimenta.

Empoderamiento

El empoderamiento o también conocido en el idioma inglés como

empowerment tiene que ver con la autonomía en el trabajo, este término se desarrolla en las organizaciones cuando el empleado tiene el poder de realizar sus funciones como mejor le parezca, este tiene el poder de opinar y ser parte de todas las decisiones de la empresa (Román et al., 2016).

Según Sánchez (2017) el empoderamiento es un aspecto que describe y expresa varias visiones desiguales de la naturalidad del poder y sus movimientos. Esta terminología se desarrolla dentro del ámbito organizacional, por lo que al momento en que un empleado goza de empoderamiento dentro de la empresa tiene la oportunidad de tomar decisiones de acuerdo a su propio análisis.

Entorno laboral

El entorno laboral tiene que ver con las situaciones internas de una organización, por medio de este se tiene la oportunidad de que las personas o colaboradores puedan llegar a desarrollarse profesionalmente, cumplir todas sus expectativas con respecto a su puesto de trabajo (Pazetto & Kowal, 2015).

El entorno laboral es el lugar en donde se desempeñan los colaboradores, el mismo puede influir en su desempeño ya que dentro de estos se pueden producir diferentes escenarios que los beneficien o los perjudiquen. Cuando se habla de un entorno laboral adecuado se tiene como determinantes a la seguridad, el compañerismo y el bienestar de los colaboradores (Moreno, Poncelas, Gómez, Martínez, & Escobar, 2018).

El entorno laboral es el área en donde se llevan a cabo varias prácticas de acuerdo a lo que se necesite o lo que demande el mercado. Este puede ser establecido como el ambiente de una empresa en donde ocurren diferentes situaciones que pueden impactar de distintas formas a la satisfacción de los empleados (Bellini, Fornara, & Bonaiuto, 2015).

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es aplicada dentro del mundo laboral como un proceso estimado y clasificado para valorar el nivel de esfuerzo de un trabajador de acuerdo a todo lo que tiene que cumplir diariamente en una empresa o institución, la evaluación toma en cuenta muy aparte del desempeño, el desenvolvimiento, las destrezas y capacidades al momento de desempeñar un cargo (Corporación Universitaria del Caribe, 2014).

La evaluación del desempeño es una actividad que se realiza en las diferentes instituciones hospitalarias y empresas con el objetivo de evaluar el comportamiento de los colaboradores en frente a una tarea en particular. Esta acción es llevada a cabo a través de la aplicación de diferentes indicadores que mostrarán si un empleado se encuentra dentro de los parámetros de un buen rendimiento y si este es eficaz en lo que realiza (Morán, 2016).

La evaluación del desempeño ha sido empleada como un instrumento utilizado por todas las empresas a nivel mundial, la finalidad es conocer el nivel de rendimiento de los colaboradores frente a las tareas que les han sido encomendadas en su puesto de trabajo Mazariegos (2016).

Habilidades

Las habilidades son reconocidas como esos aspectos o rasgos diferenciadores de una persona o colaborador que lo hacen apto para ocupar un puesto de trabajo en una empresa determinada, el ejercer un puesto de trabajo de alta complejidad requiere que las habilidades estén completamente desarrolladas conforme a las funciones y responsabilidades que significa ocupar un puesto (Corporación Universitaria del Caribe, 2014).

Las habilidades son un factor fundamental que debe de disponer cada persona

para tener la posibilidad de desempeñarse de una manera adecuada en el ámbito profesional y en el personal. Las habilidades son las que ayudarán a una persona a que pueda ser mucho más productiva en su puesto de trabajo; las personas pueden desarrollar habilidades con la práctica y con diferentes maneras de capacitación (Busso, Cristia, Hincapie, Messina, & Ripani, 2017).

Niveles de estrés

Los niveles de estrés se desarrollan mucho más en los enfermeros, puesto que estos son los que enfrentan directamente todos los problemas que se presentan en el medio de la salud. El estrés laboral en los profesionales de enfermería se desarrolla por la existencia de malas relaciones interpersonales, inexistencia de desarrollo profesional, inconvenientes personales, sobrecarga laboral, ineficiente clima laboral entre otros factores (López & Gálvez, 2016).

El estrés puede manifestarse en dos contextos, en el laboral y en el personal; se considera que el estrés está constituido por niveles y según Nava, Orihuela y Vega (2016) existe el estrés psicológico y el cotidiano; el primero de ellos se refiere a la evaluación de un determinado entorno en donde se considera como dañino para el bienestar de las personas, por otro lado el segundo se muestra como escenarios que se producen en la vida diaria, puede ser en el hogar como en algún centro comercial, estos están caracterizados por ser situaciones de una menor intensidad, no son perjudiciales por lo que aparecen en la vida de las personas en ciertas ocasiones.

Recurso humano

El recurso humano es una categoría que se ha implementado para hacer referencia a los colaboradores de una organización, particularmente el talento o factor humano es un componente y elemento importante que por medio de su

trabajo genera que la compañía alcance un nivel de competitividad adecuado dentro de la industria (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El recurso humano también es llamado factor humano, estos han sido contruidos como aspectos que identifican a los colaboradores de una empresa. Particularmente el factor o recurso humano es fundamental ya que por medio de ello se tiene la oportunidad de que las organizaciones se posicionen correctamente en el mercado (Ferrer, 2015).

Satisfacción

La satisfacción es considerada como un valor importante dentro del mundo laboral, este aspecto ha sido definido como la actitud que toman los empleados en base a lo que perciben dentro de un puesto de trabajo, la satisfacción laboral se puede producir de lo que se ve, de lo que se oye y de todo lo que se siente dentro de la empresa (Gutiérrez, 2016).

La satisfacción se encuentra relacionada a una percepción emocionalista que causa gozo y placer por realizar alguna actividad o por encontrarse en el lugar adecuado de acuerdo a los gustos de una persona. Se considera a este factor como ese recurso motivacional que tiene un impacto positivo en el desempeño y comportamiento de las personas (Salessi & Omar, 2017a).

Según Salessi y Omar (2017b) la satisfacción laboral es uno de los constructos más productivos que se desarrollan dentro del ambiente organizacional; su desarrollo depende del tipo de experiencias que tengan los colaboradores en su puesto de trabajo. La satisfacción laboral es un factor evaluativo muy fluctuante y sensible a diferentes situaciones. Una persona puede estar satisfecha cuando realiza una tarea que le gusta y apasiona, como puede estar insatisfecha cuando el ambiente laboral se encuentra afectando su bienestar.

Dentro del marco teórico se pudo evidenciar que la cultura organizacional es un componente diferenciador dentro de las empresas, logrando que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, funcionando como un aprendizaje interno que guía a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. En cuanto al desempeño laboral, se define como la evaluación con respecto al logro de objetivos, esto se da por medio de circunstancias emocionales que se producen por factores motivantes dentro del trabajo, con lo cual se puede alcanzar el éxito de una compañía. Partiendo de estos conceptos, a continuación se presenta el marco referencial.

Capítulo II

Marco Referencial

El marco referencial fue establecido por la implicación de la historia del hospital objeto de estudio, su misión y visión, también por el desarrollo de varias investigaciones similares al presente tema de estudio, cada uno de los proyectos citados contuvieron dentro de sus temas las variables de cultura organizacional y desempeño laboral, como se puede notar en la mayoría de ellos se evalúa la relación que tiene una con la otra. Para concluir el capítulo dos se toma en cuenta el desarrollo del marco legal y el marco conceptual.

El tema del trabajo de estudio de De la Torre y Afan (2017) fue *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*, el objetivo fue determinar de qué manera la cultura organizacional (los valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía) se relaciona con el desempeño laboral. La metodología que desarrollaron los autores de este texto fue descriptiva-correlacional y usaron el enfoque cuantitativo, por otro lado, el diseño tuvo un componente transversal y no experimental. El tipo de muestreo fue probabilístico y el subconjunto poblacional (muestra) estuvo compuesto por 37 trabajadores, el instrumento que se usó para medir la cultura organizacional fue la herramienta de evaluación de la cultura organizacional y para medir el desempeño laboral se hizo uso del instrumento acerca de los Métodos de Escalas de Observación de Comportamiento.

De la Torre y Afan (2017) encontraron que el 54.1% mostró un desempeño laboral regular, el desempeño del 24.3% fue muy bueno y el del 21.6% fue bueno; el 59.5% mencionó que se identifica de una forma regular con la cultura

organizacional, mientras que el nivel de identificación del 40.5% fue bueno; en cuanto a los valores de la organización el 78.4% se identifica con ellos de una buena manera, el 21.6% se identificó regularmente; el 62.2% mencionó que se identificaba regularmente con las creencias de la empresa, la identificación que presentó el 32.4% fue buena; por otro lado el 75.7% estipuló que el clima de la organización era bueno y el 24.3% estableció que el mismo era regular; el 81.1% manifestó que se identifica con la filosofía de la organización mientras que el nivel de identificación del 18.9% fue regular. Los autores establecieron que existe un vínculo importante entre la variable cultura organizacional y desempeño laboral.

Salazar (2018) diseñó su investigación con base en la *Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2018*. El autor elaboró el objetivo general como el determinar la relación entre las dos variables especificadas dentro del objeto de estudio. El diseño que se aplicó a la metodología de la investigación fue el no experimental transversal, el alcance fue descriptivo y correlacional, los dos cuestionarios que fueron utilizados estaban comprendidos por 30 ítems cada uno, uno de ellos hacía referencia a la evaluación de la cultura organizacional y el otro al desempeño laboral, la muestra a la que fueron enfocados los instrumentos fue de 96 técnicos en enfermería los mismos se desempeñaban en consulta externa.

Por medio de la investigación de Salazar (2018) se obtuvo el resultado de conocer que la cultura organizacional estuvo relacionada con el desempeño de los técnicos de enfermería de la institución hospitalaria, el porcentaje que mostró la correlación o incidencia del uno con el otro fue de 67.9%. Los resultados

demonstraron que aspectos como artefactos, supuestos básicos subyacentes y los valores compartidos tienen incidencia sobre el desempeño de los trabajadores.

La autora Zhenia (2016) implementó el tema *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo*, con el objetivo de determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. La investigación fue guiada por el desarrollo de lo descriptivo y correlacional, siendo soporte se ubicó el enfoque cuantitativo dentro de los parámetros investigativos que se deseó elaborar. La muestra de la cual se dispuso fue de 70 personas, a estos individuos se les aplicó una encuesta de 22 ítems y la estructura fue de escala de Likert.

Zhenia (2016) mostró que el 55% estuvo en desacuerdo con respecto a que en su área de trabajo los valores se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente, el 40% estuvo totalmente en desacuerdo, mientras que el 5% estuvo de acuerdo; el 65% y el 30% no estuvieron nada de acuerdo con que en el área de trabajo se celebran las actividades tradicionales en equipo; el 80% mencionó que en el área de trabajo sí existe experiencia e innovación; de acuerdo con el desempeño laboral el 72% de los usuarios mencionó que el personal de cirugía se comunica de manera clara y directa; el 94% de los usuarios estuvo totalmente de acuerdo con que el personal del área de cirugía realiza acciones eficaces para mejorar las capacidades de los demás. El 90% mencionó que el personal sí comprende la satisfacción de sus necesidades. El resultado final fue que la cultura organizacional estuvo relacionada con el desempeño laboral.

El estudio acerca de la *Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010* de

Chumpitaz (2014) tuvo como objetivo determinar el comportamiento de la cultura organizacional en el objeto de estudio, según la tipología cultural de Harrison orientada al poder, rol, tarea y persona. El enfoque fue cuantitativo y el alcance descriptivo de corte transversal, el número de enfermeras que participaron fue de 153.

El instrumento que se utilizó fue el de Ideología Cultural de Roger Harrison. Se conoció que 3.6% de los enfermeros encuestados desea una cultura proyectada al poder, el 14.5% desea una orientada al rol, el 43.9% le dio preferencia a la tarea y el 38% deseó que la cultura de la institución hospitalaria se encuentre dirigida hacia la persona (Chumpitaz, 2014). Como conclusión general se conoció que la cultura organizacional incide sobre el desempeño laboral de los profesionales, con este resultado obtenido se puede hacer énfasis que existe concordancia con lo establecido en el componente teórico.

Situación Actual del Hospital

La información oficial del hospital fue obtenida por medio del Plan Médico Funcional para el Hospital General Babahoyo que es la única fuente oficial identificada en la web. Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019) el hospital objeto de estudio es de segundo nivel y cuenta con un cuarto nivel de complejidad; siendo por esta razón que se lo conoce como hospital general.

La historia se remonta a 1941 cuando se funda el Dispensario 28 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en la calle Malecón, entre Martín Icaza y Flores; los primeros servicios se limitaban a traumatología, pediatría, gineco-obstetricia y medicina general. En 1943, gracias a una donación del Consejo Provincial, se obtuvo un terreno en el cual se realizó la construcción de un edificio en donde funcionó el dispensario. Luego se realizaron remodelaciones que

derivaron en la inauguración oficial del Hospital IESS Babahoyo en 1978, el cual se encuentra ubicado en la calle 27 de mayo entre Malecón y General Barona (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019).

La ciudad que alberga al hospital es Babahoyo, el cual es cantón de la provincia de Los Ríos, que cuenta con 13 cantones en total y con 27 parroquias, siendo Clementa Baquerizo donde se ubica el hospital objeto de estudio. En el cantón Babahoyo, a febrero de 2014, habían 27,867 afiliados al Seguro Social; en tanto que, en el provincia de Los Ríos existían 113,008 afiliados en la fecha de corte especificada (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019).

El hospital cuenta con una infraestructura física propia. Su cartera de servicios actual consta de servicios administrativos, servicio de atención ambulatoria, consulta externa, servicio de emergencia, de hospitalización, obstétrico, quirúrgico, de diagnóstico, de apoyo, generales y terapéuticos. A continuación, se muestra el total de atenciones del año 2013.

Tabla 2
Indicadores de producción

Indicadores de producción	2013
Total de atenciones	86,977
Primeras atenciones	36,385
Subsecuentes	50,592
Total	173,954

Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

La facturación total en el 2013 fue de \$12'451,560.95 a un costo de \$14'211,512.63 (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019). En el área de enfermería se cuenta con 155 licenciado/as y 114 auxiliares, los cuales fueron la población de este estudio. A continuación, se presenta la misión y visión de la organización.

Misión

“Brindar servicios médicos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante la permanente accesibilidad a la atención médica general y especializada” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019, p. 10).

Visión

“Ser un Hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a toda la población beneficiaria de la Seguridad Social” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019, p. 10).

Dimensiones del hospital por planta

El hospital IESS Babahoyo cuenta con cinco pisos, cada uno está distribuido por áreas con sus respectivos metros cuadrados. A continuación, se muestra la distribución del hospital para observar las distintas áreas con que cuenta:

Tabla 3
Dimensiones del hospital primer piso

Primer piso	
Farmacia	169,39
Lavandería	198,79
Desechos y evacuación	124,00
Laboratorio	241,01
Fisiatría	262,03
Bodega	116,83
Nutrición y dietética	228,61
Emergencia	423,12
Mantenimiento	613,34
Imágenes	354,45
Consulta externa	1.019,53
Servicio de limpieza	50,56
Morgue	176,95
Total	3.978,61

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

El primer piso tiene un área total de 3,978.61 m², el cual corresponde a las 13 áreas distintas que la conforman.

Tabla 4
Dimensiones del hospital segundo piso

Segundo piso	
Administración	710,99
Hospitalización	731,85
UCI	248,01
Centro quirúrgico	330,02
Neonatología	781,95
Total	2.802,82

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

El segundo piso tiene un área total de 2,802.82 m², el cual corresponde a las cinco áreas distintas que la conforman.

Tabla 5
Dimensiones del hospital tercer piso

Tercer piso	
Hospitalización	560,82
Total	560,82

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

El tercer piso tiene un área total de 560.82 m², el cual corresponde al área de hospitalización.

Tabla 6
Dimensiones del hospital cuarto piso

Cuarto piso	
Pediatría	515,10
Total	515,10

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

El cuarto piso tiene un área total de 515.10 m², el cual corresponde al área de pediatría.

Tabla 7
Dimensiones del hospital quinto piso

Quinto piso	
Hospitalización	560,82
Total	560,82
Área Total	8.418,17

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

El quinto piso tiene un área total de 8,418.17 m², el cual corresponde al área de

hospitalización.

Tabla 8
Dimensiones del hospital totales

Pisos	Total área
Primer piso	3.978,61
Segundo piso	2.802,82
Tercer piso	560,82
Cuarto piso	515,10
Total	7.857,35

Nota. Los valores están dados en m². Tomado de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019).

La dimensión total del hospital tiene un área total de 7,857.35 m².

Marco Legal

Según el artículo 42 las obligaciones de los empleadores son las siguientes: tienen la responsabilidad de pagar el sueldo que corresponde de acuerdo a las actividades que cumplen los trabajadores, deberá indemnizar a los colaboradores si es que estos por alguna causa sufriesen un imprevisto fatídico dentro de su jornada laboral, también los jefes deberán proveer un ambiente satisfactorio para el empleado (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

La Asamblea Nacional Constituyente (2012) a través del artículo 126 del Código de Trabajo estipuló que el salario básico deberá bastar para satisfacer todas las necesidades de los trabajadores, tomando en cuenta que es el soporte de la familia y respondiendo a las situaciones económicas y sociales de la circunscripción territorial para que se haya fijado.

El Ministerio del Trabajo (2018) tiene como función asegurar la administración del subsistema de evaluación del desempeño y establecer los lineamientos para su aplicación; no obstante este órgano institucional asesorará y supervisará la respectiva aplicación del subsistema de evaluación del desempeño de los colaboradores de las empresas e instituciones del sector público que se encuentran vinculadas al concepto de aplicación de la Ley Orgánica del Servicio

Público (LOSEP), también será el encargado de introducir los registros consolidados acerca de los resultados de la evaluación de desempeño, entre otras funciones más.

De acuerdo con el artículo 12 establecido en el Ministerio del Trabajo (2018) se habló de los factores de evaluación del desempeño y se ha propuesto que como criterios de medición o indicadores para la evaluación de desempeño de las empresas de forma cualitativa y cuantitativa los índices de logro de objetivo o metas de grupo de cantidad o proceso interno, además se han establecido los índices de eficiencia de los servidores estatales en lo que se refiere a la entrega de bienes y servicios que son demandados interna y externamente. Los factores a estudiar o a evaluar son lo que se presentan a continuación: (a) cumplimiento de normas internas; (b) niveles de satisfacción de usuarios externos; (c) niveles de satisfacción de usuarios internos; (d) indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno; (e) niveles de eficiencia del desempeño individual.

El Ministerio del Trabajo (2018) propuso el artículo 14 que se refiere a los niveles de eficiencia del desempeño individual, lo que hace énfasis al rendimiento de cada uno de los trabajadores de una empresa, con esto han asumido que estos niveles de eficiencia se encargan de la medición del valor cualitativo del índice de eficiencia de cada trabajador público en concepto de servicios y fabricación o creación de productos. También el ministerio se encargó de mostrar los ítems que deberán ser evaluados a través del accionar de los trabajadores, estos son los siguientes:

- Calidad de los servicios, por medio de este indicador se recurre a medir el nivel de conformidad de cada proceso sistemático que ha sido implementado con la finalidad de la creación de productos y generación de servicios.

- Oportunidad en la generación de los productos y/o servicios, este indicador se encarga de medir el nivel de oportunidad en lo que se refiere a la entrega de los productos y la generación del servicio de acuerdo a lo estipulado por la empresa.

- Conocimientos específicos, determinado factor tiene la finalidad de medir todos los conocimientos que han sido desarrollados por el servidor público en la realización de todas las actividades para el alcance de objetivos de acuerdo a los productos y a la entrega de un servicio de alta calidad y accesibilidad.

- Competencias técnicas, determinado indicador tiene la finalidad de medir el nivel de aplicación que tienen los colaboradores con respecto a las competencias técnicas de acuerdo a la realización de acciones por medio de los comportamientos que son observados y que han sido determinados en el perfil del puesto a desempeñar.

- Competencias conductuales, como indicador este factor tiene la función de medir el nivel de aplicación de las competencias conductuales relacionadas con todos los valores y objetivos de las empresas por medio de los comportamientos que son observables y que han sido estipulados en el perfil del puesto a desempeñar dentro de la institución y también en el Formato de Asignación de Responsabilidades (Ministerio del Trabajo, 2018).

En el marco referencial se pudo observar por medio de diversas investigaciones que existe un vínculo importante entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. El hospital objeto de estudio es de segundo nivel con cuarto nivel de complejidad. El área de enfermería cuenta con 155 licenciado/as y 114 auxiliares. En el marco legal se observó que los servidores públicos se encuentran regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público. A continuación, se presenta el marco metodológico de esta investigación.

Capítulo III

Marco Metodológico

El marco metodológico inicia con el diseño de la investigación, le sigue el enfoque de la investigación, obteniendo como estrategia el desarrollo del enfoque cuantitativo, en el alcance de la investigación se armó el estudio investigativo en base al desarrollo descriptivo y correlacional. Los tipos de investigación fueron el transversal y deductivo. Se estableció la población y muestra, se presentaron los instrumentos a utilizar, finalmente se realizó un análisis de resultados.

Diseño de la Investigación

Al hablar de investigación se tiene en consideración de la existencia de dos tipos de diseño, uno experimental el cual tiene que ver con la asociación de la manipulación de las variables y su desarrollo y el no experimental, el cual se define como la no asociación de la manipulación con el desarrollo de los fenómenos o variables, es decir que al momento de agregar a una metodología científica, en este tipo de diseño investigativo los investigadores no tienen poder sobre las variables, lo que significa que se trata sólo de observar la evolución de las variables dentro de los rangos de su ambiente natural (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se decidió elegir lo no experimental porque así se tuvo la certeza de que se conocería el desarrollo de la cultura organizacional y el desempeño laboral en toda su realidad, lo que requirió de tiempo y de una investigación muy ardua. Para haber conocido el desarrollo de las dos variables investigativas se tuvo que poner a prueba una serie de gestiones metodológicas científicas muy aparte del diseño no experimental, como lo es el enfoque de la investigación.

Enfoque de la Investigación

Según especialistas en investigación como lo son Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo dispone de algunas características que lo hacen diferente a lo cualitativo, el índice diferenciador es notorio lo que hace que muchas personas se guíen por la elección del enfoque cuantitativo al momento de diseñar una investigación de mayor certeza y confiabilidad. El enfoque cuantitativo se presenta dentro de un cuadro investigativo con el acompañamiento de lo numérico y de la estadística en toda su capacidad. Este tipo de enfoque tiene un funcionamiento muy particular y a la vez confiable y determinante, puesto que a su manera de ver las cosas para captar el comportamiento de las personas en base a un problema de investigación recolecta información y datos importantes lo que representa que todo lo recolectado tiene que pasar por un proceso de medición numérico y análisis estadístico para obtener resultados reveladores.

El uso del enfoque cuantitativo permitió contar con un escenario numérico representado de forma porcentual el cual produjo un conocimiento claro acerca de la percepción de una cultura organizacional particular y de esa misma forma tanto la medición numérica como el análisis estadístico, que son una de las características de este enfoque, presentaron resultados que dejaron en evidencia el impacto de la cultura de la institución sobre el desempeño laboral.

Alcance de la Investigación

A medida que se han ido estableciendo diferentes conceptos acerca de los diferentes métodos utilizados para que el desarrollo de la investigación tome un recorrido y despunte adecuado se enfatiza acerca de las teorías del alcance descriptivo y el causal o también conocido como el correlacional, el nombre de cada una de ellas depende mucho del tipo de libro y de sus autores, pero sin

embargo el significado es prácticamente similar. Lo descriptivo tiene que ver con el conocimiento de las características, comportamientos, costumbres de las personas participantes y lo correlacional se enfoca en el estudio de la incidencia de una variable sobre otra (Mantilla, 2015).

Es importante confirmar que se contó con dos cuestionarios, uno de ellos se encargó de medir la variable de cultura organizacional y el otro midió el desempeño laboral de los colaboradores. La correlación fue generada a través de la correlación de Pearson. El coeficiente de correlación de Karl Pearson es un componente estadístico que muestra el escenario real que se desarrolla tomando en cuenta dos variables participantes. Es fundamental la aplicación de la correlación de Pearson, ya que esta puede mostrar el índice de relación que se produce entre las dos variables (Laguna, 2014).

Los valores que demuestran la existencia de una correlación es 1 o -1, cuando se presenta esta numeración quiere decir que el índice de covariación tiene una máxima intensidad, sin embargo, cuando el resultado se encuentra en una posición cercana a 0 quiere decir que la intensidad va bajando en lo que respecta a la covariación. Un dato muy importante es que cuando el resultado muestra un signo positivo quiere decir que la covariación es directa y si el mismo es negativo es inversa. Por lo general se muestra correlación cuando una variable indica un valor de 1 (Laguna, 2014).

A continuación, se presenta una tabla en donde se pueden visualizar los diferentes valores por los cuales se determina si existe una correlación de cualquier tipo en las variables de estudio, los valores figuran desde el -1 hasta el 1, lo que significa que parten desde una correlación negativa grande y perfecta hasta una correlación positiva grande y perfecta.

Tabla 9
Valores de correlaciones

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.09	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tomado de La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS, por M. Reguant, R. Vilà y M. Torrado, *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 2018, 11(2), pp 45-60.

Tipo de Investigación

La teoría del tipo de investigación transversal menciona que son los estudios que se realizan en un momento determinado y no excede de ese límite de tiempo, es decir que no se estudia la evolución de variables; por otro lado se encuentra el método deductivo que es el que muestra que empezar por lo general para obtener un razonamiento particular en base a un problema de investigación es lo más adecuado para captar la información más importante y de gran valor que ayude a descubrir la manera en cómo resolver un inconveniente presente (Mantilla, 2015).

Ambos métodos fueron utilizados, tanto el transversal como el deductivo, el primero de ellos se desarrolló porque el estudio fue realizado en un sólo momento, el cual tuvo una fecha de inicio y una de final, lo que no permitió que exista un comportamiento investigativo que tenga el objetivo de observar cómo han evolucionado los índices de desempeño en varios periodos, sólo se conocieron los resultados y se concluyó las acciones investigativas; mientras que lo deductivo fue tomado en cuenta porque a través de las diferentes teorías de la cultura

organizacional y el desempeño se pudieron obtener conclusiones específicas en base a la existencia de una relación entre las dos variables.

Población y Muestra

La población y la muestra son dos componentes de la investigación científica que están completamente relacionados, esto se dice porque tiene que funcionar uno para que el otro tenga su respectiva participación, es decir que el funcionamiento de estas herramientas es secuencial, primero se define la población y después se realiza la gestión estadística para obtener la muestra a partir del universo meta ya definido previamente.

La población es ese conjunto de personas que cumplen con rasgos similares que son de gran ayuda para obtener información adecuada para acercarse a la resolución de un problema, por otro lado, la muestra es ese subconjunto de la población o del conjunto de personas con rasgos similares. La cantidad muestral es el número de personas que serán estudiadas o que formarán parte del estudio (Parreño, 2016).

La población objeto de estudio de este trabajo es el personal de enfermería, tanto licenciados como auxiliares, del Hospital General Babahoyo. La cantidad de licenciados de enfermería con que cuenta la institución es de 155, mientras que de auxiliares es de 114 según información interna del hospital. Por tanto, en total son 269 profesionales que laboran en esta área de la institución, siendo esta la población total para el estudio. El cálculo de la muestra se realizó en base a la fórmula para población finita, la cual se muestra a continuación:

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

Los parámetros para el cálculo de la muestra son una población N de 269, el intervalo de confianza es del 95%, por lo que el valor de la tabla Z es de 1.962, las probabilidades de éxito y fracaso son del 50%, el error máximo permitido de la muestra d es del 5%.

$$n = \frac{269 \times 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (269 - 1) + 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 159.

La muestra reflejó un total de 159 personas a ser encuestadas. Cabe destacar que los 159 colaboradores contestaron el cuestionario de cultura organizacional, en tanto que la escala de desempeño fue contestada por el jefe inmediato. Se indicó que el tratamiento de datos se realizó de forma anónima y que el investigador no divulgará el nombre de los mismos, sólo se utilizaron los nombres de los empleados para fines de correlacionar las variables de cultura y desempeño. A continuación, se presenta la estructura de la muestra en base al sexo y puesto laboral.

Instrumento

El cuestionario de la cultura organizacional es una escala que se encuentra conformada por seis dimensiones a las cuales les fue calculado el alfa de Cronbach como indicador de fiabilidad del cuestionario, la primera es la de orientación a los resultados (0.81), seguida de la orientación del empleado (0.69), orientación de la comunicación (0.86), orientación a la innovación (0.78), orientación a la estabilidad (0.58) y orientación de equipo (0.84); como se puede ver de acuerdo a la evaluación mediante el Alfa de Cronbach todas son confiables para que sean empleadas. El cuestionario contiene 23 ítems, además cada dimensión consta de cinco preguntas cada una, con un total de 30 preguntas de

forma global, además su validación se registra en la investigación de Beugelsdijk et al. (2006).

Cada una de las dimensiones de la escala que evalúa el desempeño fue constituida como afirmación, la escala está conformada por un estilo de escala de Likert. La escala fue adaptada de acuerdo a la presente investigación y a la información que es considerada como importante, es por eso que no se escogieron todas las dimensiones, sólo fueron seleccionadas algunas. Las dimensiones utilizadas para medir el desempeño laboral fueron la cantidad de trabajo, calidad de trabajo, habilidad para trabajar con otros, conocimiento del trabajo, iniciativa en el trabajo y esfuerzo.

El cuestionario se desarrolló en base a la investigación de Calleja (1988) en donde se realizó un análisis por cada ítem, se determinaron un total de 11 áreas en donde se evalúa el desempeño laboral como son la cantidad de trabajo (tres preguntas), dependencia (una pregunta), asistencia (dos preguntas), esfuerzo (tres preguntas), conocimiento del trabajo (dos preguntas), calidad de trabajo (siete preguntas), iniciativa en el trabajo (dos preguntas), habilidad para trabajar solo (tres preguntas), puntualidad, habilidad para planear (cuatro preguntas) y habilidad para trabajar con otros (cuatro preguntas), el cuestionario se realizó mediante una escala tipo Likert, las mismas que son afirmaciones con cinco opciones de respuestas y constaron de 33 preguntas en total. Con el objetivo de hacer una comparación de cada uno de los puntajes medios de los dos conjuntos, esta acción fue desarrollada a través de la prueba T Student.

Por medio de tal estudio se determinó un índice de significancia del 90%; de acuerdo a este resultado se expuso que los resultados que mostraran una cifra menor de 1.76 serían excluidos, por lo tanto se tuvo que excluir diez reactivos y

tres áreas que fueron la asistencia, la dependencia y la habilidad para planear, las mismas que no tuvieron ninguna influencia en la evaluación del desempeño (Calleja, 1988). Por tanto, en base a los ítems escogidos y seleccionando las preguntas en base a la importancia de incorporarlas a este estudio se estructuró el instrumento, el cual se puede observar en los apéndices. Es importante considerar que en el trabajo investigativo se usaron escalas que permitieron coincidir con los diversos aspectos teóricos que se requirieron en la investigación al momento de conocer la satisfacción en el trabajo.

Análisis de Resultados

En el análisis de resultados se establece en forma de informe los resultados que se encontraron al momento de utilizar los instrumentos de investigación, en el caso del presente trabajo por medio de encuestas, para esto se utilizó la estadística de tipo descriptiva, medidas de tendencia central y correlaciones.

Sexo

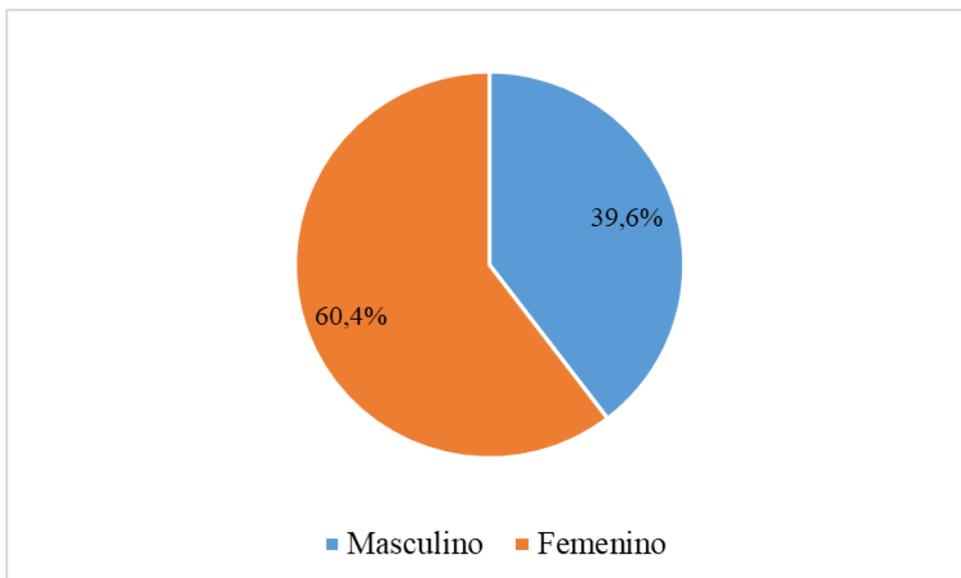


Figura 1. Sexo
Tomado de encuestas

Análisis:

En los resultados que se hallaron en las encuestas efectuadas al personal de enfermería y auxiliares del hospital se observó que el 60.4% de los encuestados representan al sexo femenino mientras que el 39.6% son del sexo masculino.

Dimensión orientación a resultados

Donde yo trabajo:

1. Hay altas exigencias en cuanto a los resultados de lo que hago

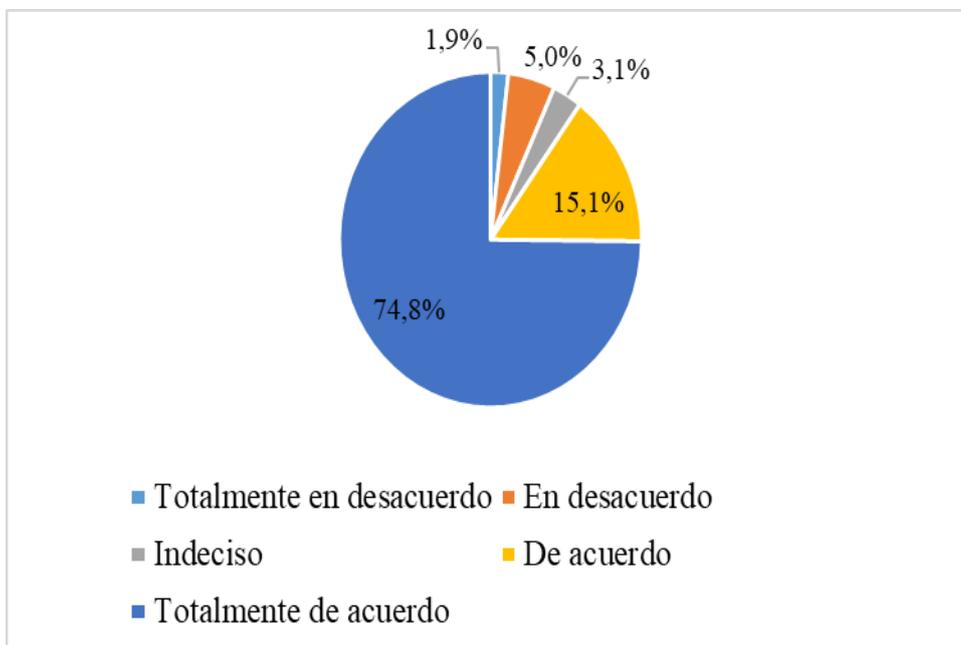


Figura 2. Exigencias en cuanto a los resultados de lo que hago
Tomado de encuestas

Análisis:

Se pudo revisar que la mayoría con el 74.8% están totalmente de acuerdo en que existen altas exigencias sobre los resultados que ejecuta el personal, el 15.1% respondió de acuerdo, el 5.0% se encuentra en desacuerdo, el 3.1% indeciso, mientras que el 1.9% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo. Es decir que un 89.9% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre las exigencias del hospital.

2. Los empleados son responsables de los resultados de su trabajo.

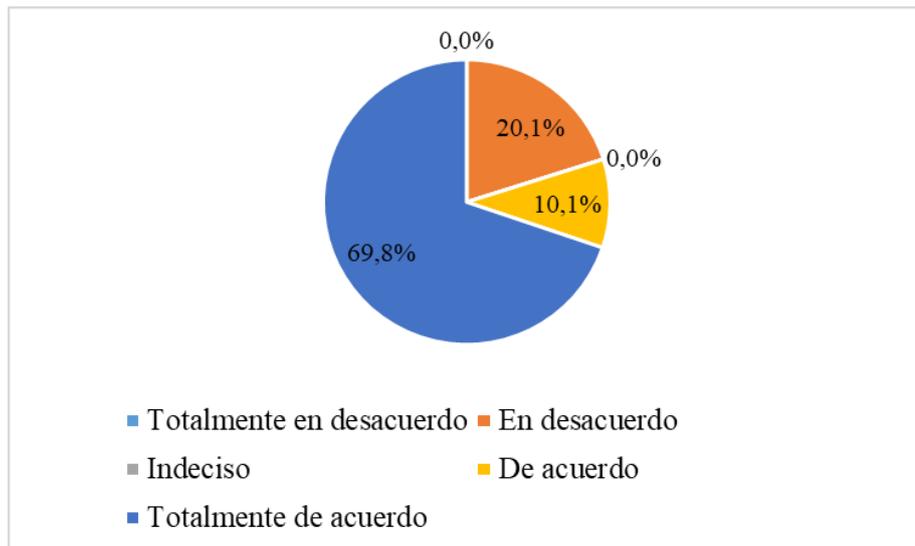


Figura 3. Responsables de los resultados de su trabajo
Tomado de encuestas

Análisis:

Con respecto a los datos que se hallaron en las encuestas, el 69.8% afirmó que están totalmente de acuerdo sobre que son responsables de los resultados de su trabajo, el 20.1% estuvo en desacuerdo mientras que el 10.1% de acuerdo. Estos datos permitieron saber que el 79.9% que son la mayoría, está de acuerdo y totalmente de acuerdo que son los responsables de los resultados de su trabajo.

3. No está claro para los empleados qué resultados se esperan (R).

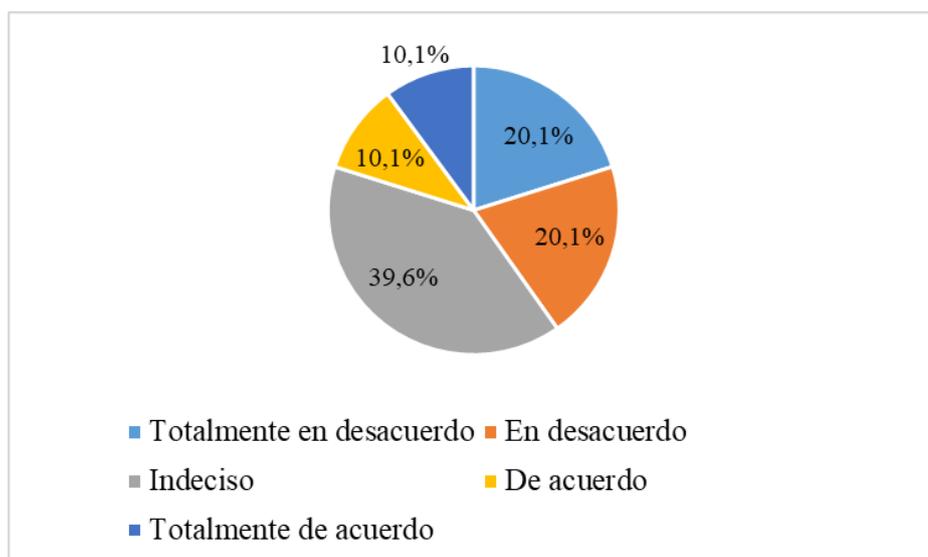


Figura 4. Resultados que se esperan no claros
Tomado de encuestas

Análisis:

En la consulta acerca si tienen claro los resultados que esperan de ellos el 39.6% estuvo indeciso, el 20.1% totalmente en desacuerdo y desacuerdo respectivamente, el 10.1% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.1% de acuerdo. Es evidente que, la mayoría de colaboradores no tienen claro los objetivos que deben alcanzar para cumplir con los resultados deseados por la institución.

Dimensión orientación del empleado

Donde yo trabajo:

4. Se presta mucha atención a las oportunidades de promoción interna de los empleados

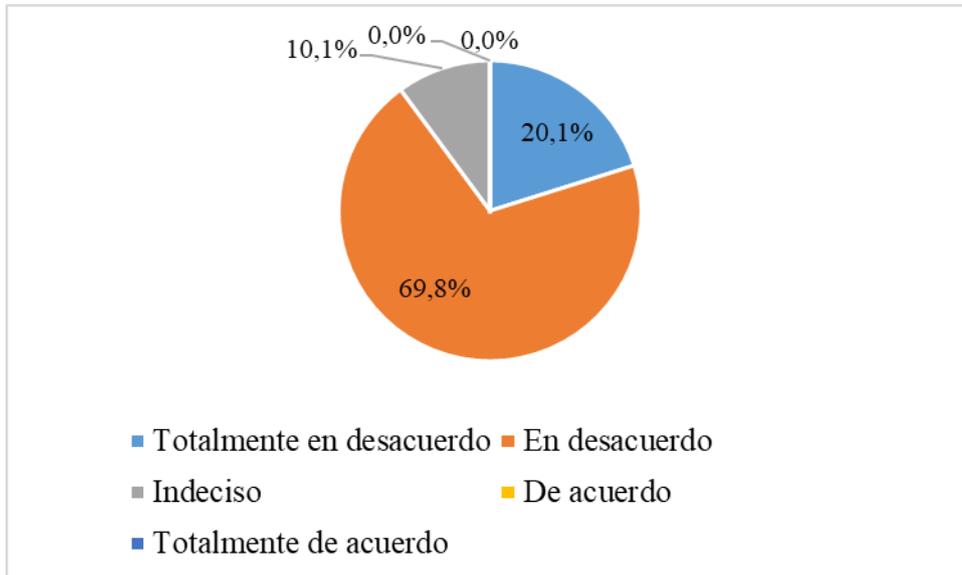


Figura 5. Atención a oportunidades de promoción interna de los empleados Tomado de encuestas

Análisis:

La mayoría de colaboradores están en desacuerdo con la consulta sobre si prestan mucha atención a las oportunidades de promoción interna para los

empleados representado por el 69.8%, el 20.1% opinó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 10.1% estuvo indeciso. Es decir que, el 89.9% sienten que no hay oportunidades de promoción interna en la institución.

5. Hay una atención limitada a los problemas personales de los empleados (R)

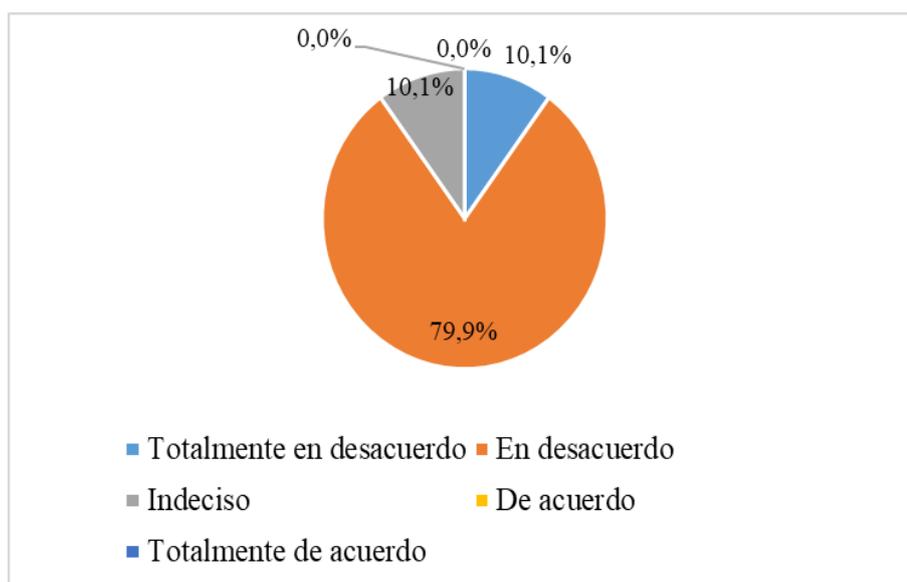


Figura 6. Atención limitada a los problemas personales de los empleados
Tomado de encuestas

Análisis:

En los resultados se pudo percatar que el 79.9% de los encuestados están en desacuerdo en que exista atención limitada a los problemas de los empleados, mientras que el 10.1% con el mismo porcentaje opinaron que estaban totalmente en desacuerdo e indeciso respectivamente. Por lo tanto, el 79.9% de los colaboradores sienten que no hay una atención limitada a sus problemas personales.

6. Los recién llegados tienen que buscar por sí mismos lo que deben hacer (R)

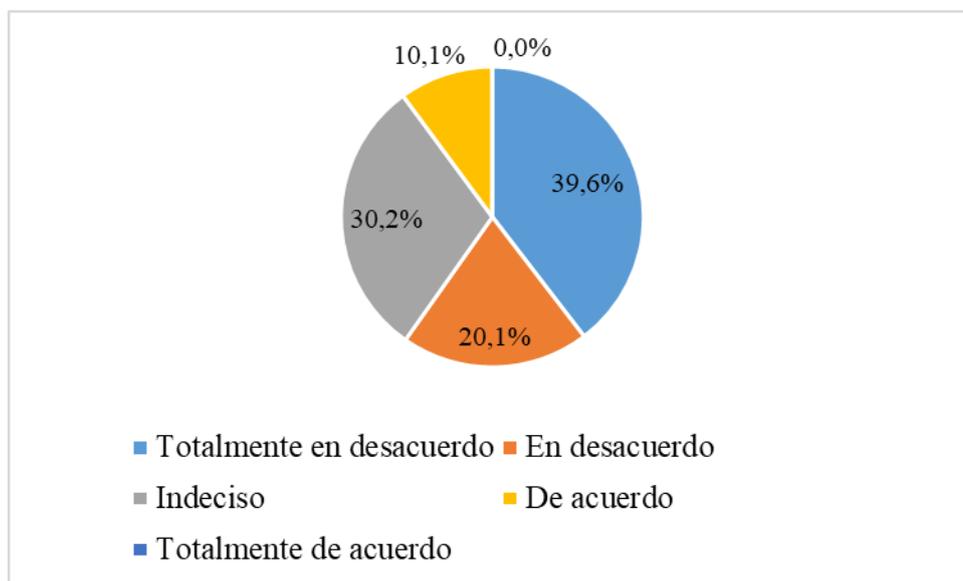


Figura 7. Los recién llegados buscan por sí mismos lo que deben hacer
Tomado de encuestas

Análisis:

El 39.6% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que los nuevos deben buscar por sí mismos las acciones que deben efectuar en su trabajo, el 30.2% estuvo indeciso en la consulta, el 20.1% en desacuerdo, mientras que el 10.1% de acuerdo. Es claro ver que la mayoría de los encuestados que son el 59.7% estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sobre que los nuevos no tienen una explicación sobre las tareas que deben realizar.

Dimensión orientación de la comunicación

Donde yo trabajo:

7. Los empleados comparten sus críticas con colegas, en lugar de con sus jefes (R)

Análisis:

En lo que respecta sobre si los empleados comparten las críticas con colegas y no con sus jefes, el 31.4% fue indeciso en la pregunta, el 19.5% indicaron estar en

desacuerdo, totalmente en desacuerdo y de acuerdo respectivamente, mientras que el 10.1% totalmente de acuerdo. La mayoría de los encuestados con el 39.0% estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que los empleados comparten sus críticas con colegas que con sus jefes.

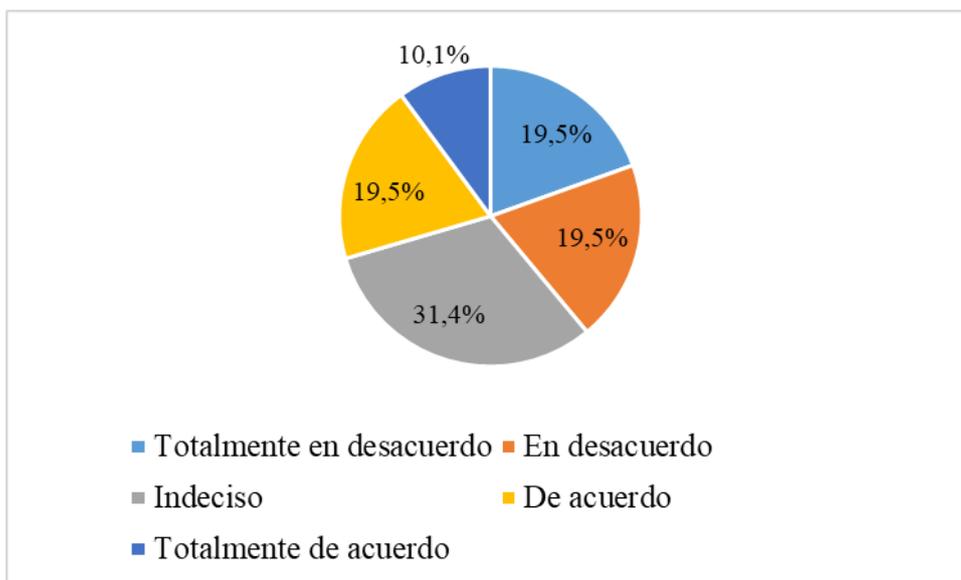


Figura 8. Empleados comparten sus críticas con colegas y no con sus jefes Tomado de encuestas

8. Hay una buena comunicación de la alta dirección a los niveles más bajos.

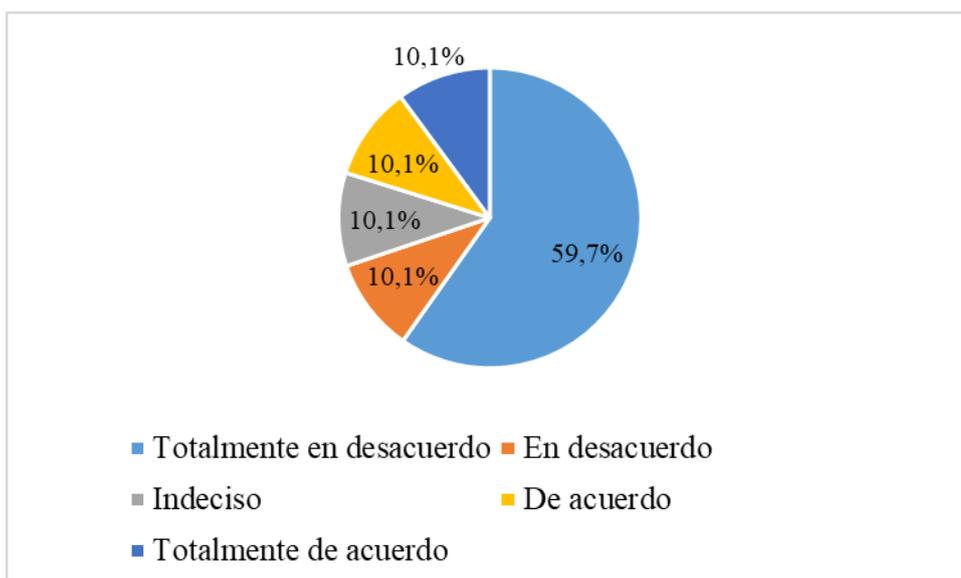


Figura 9. Buena comunicación entre la dirección y niveles más bajos Tomado de encuestas

Análisis:

Según los datos recopilados de la encuesta el 59.7% estuvo totalmente en desacuerdo en que exista una buena comunicación entre los niveles bajos y la alta dirección, mientras que el 10.1% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo e indeciso respectivamente cada uno con el mismo porcentaje. Por tanto, se evidencian problemas de comunicación en el 69.8% de los encuestados.

9. Los conflictos son ignorados en lugar de ser discutidos abiertamente

(R).

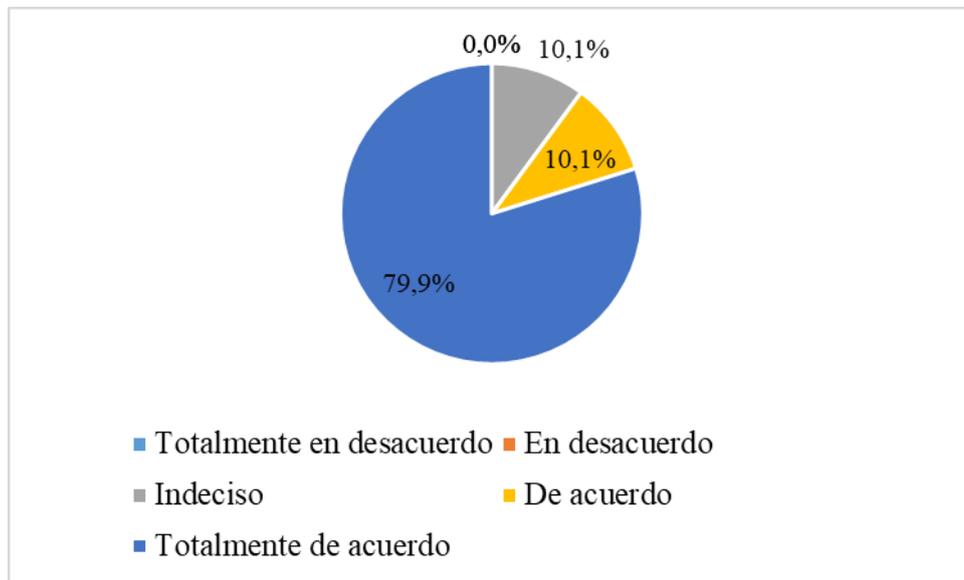


Figura 10. Conflictos ignorados en lugar de ser discutidos abiertamente
Tomado de encuestas

Análisis:

Los resultados de la encuesta indicaron que el 79.9% están totalmente de acuerdo en que los conflictos son ignorados en la institución, mientras que el 10.1% afirmaron estar de acuerdo e indeciso respectivamente. Es decir que, los conflictos internos no tienen la debida atención por parte de la institución en un 10.1%.

Dimensión orientación a la innovación

Donde yo trabajo:

10. Se anima a los empleados a realizar todo tipo de propuestas de cambio.

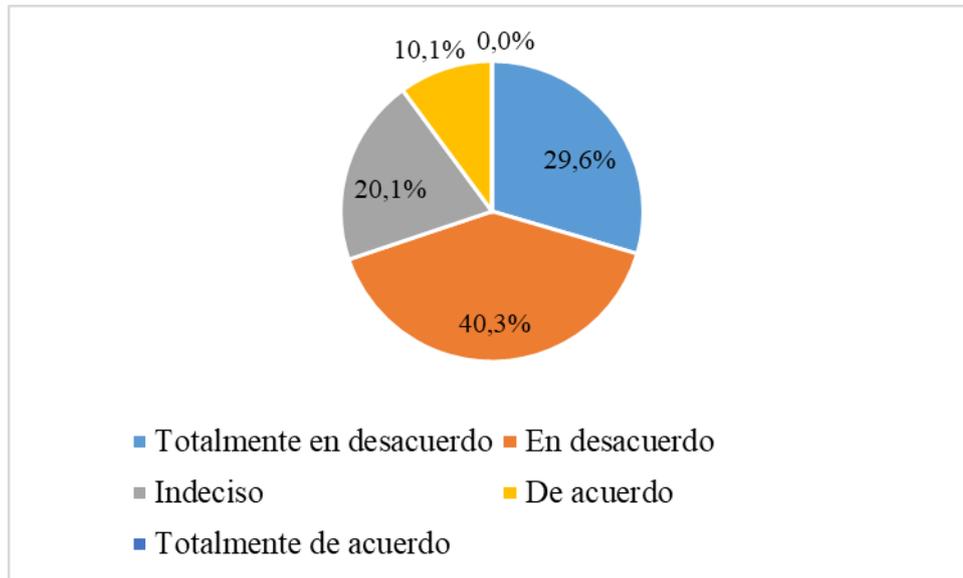


Figura 11. Se anima a realizar propuestas de cambio
Tomado de encuestas

Análisis:

El 40.3% de los encuestados están en desacuerdo con respecto a que se anima a los empleados para que realicen propuestas de cambio, el 29.6% estuvo totalmente en desacuerdo, el 20.1% indeciso, mientras que el 10.1% de acuerdo. Es decir que, el 69.9% de los encuestados estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo que el hospital anime a los empleados a efectuar propuestas.

11. Se espera que los empleados busquen nuevas oportunidades para la organización.

Análisis:

En los resultados se evidenció que el 79.9% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo que el hospital espera que los empleados busquen

nuevas oportunidades para la organización, mientras que el 10.1% estuvo indeciso y de acuerdo respectivamente con el mismo porcentaje. No se reflejan problemas en este aspecto.

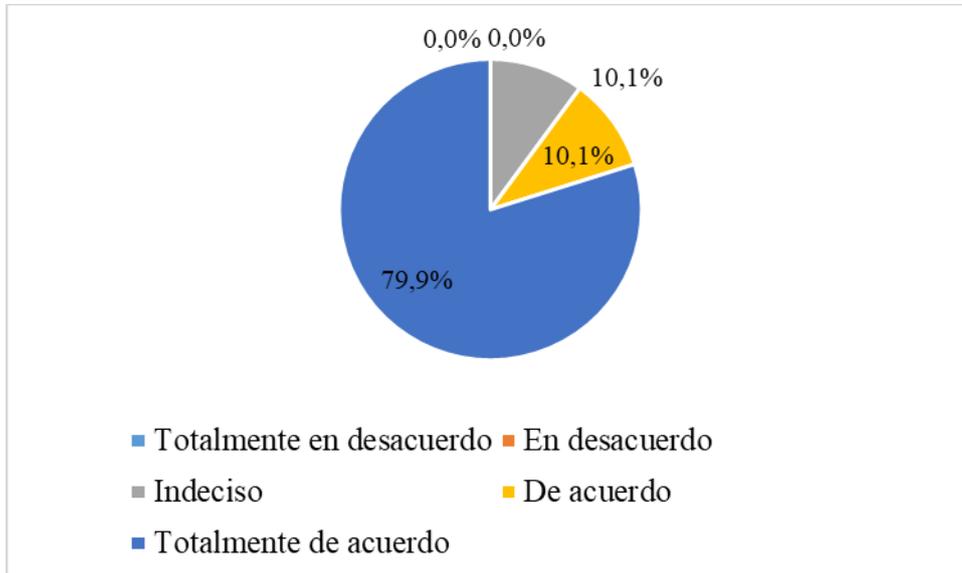


Figura 12. Empleados busquen nuevas oportunidades para la organización
Tomado de encuestas

12. Los empleados aportan ideas para mejorar la organización.

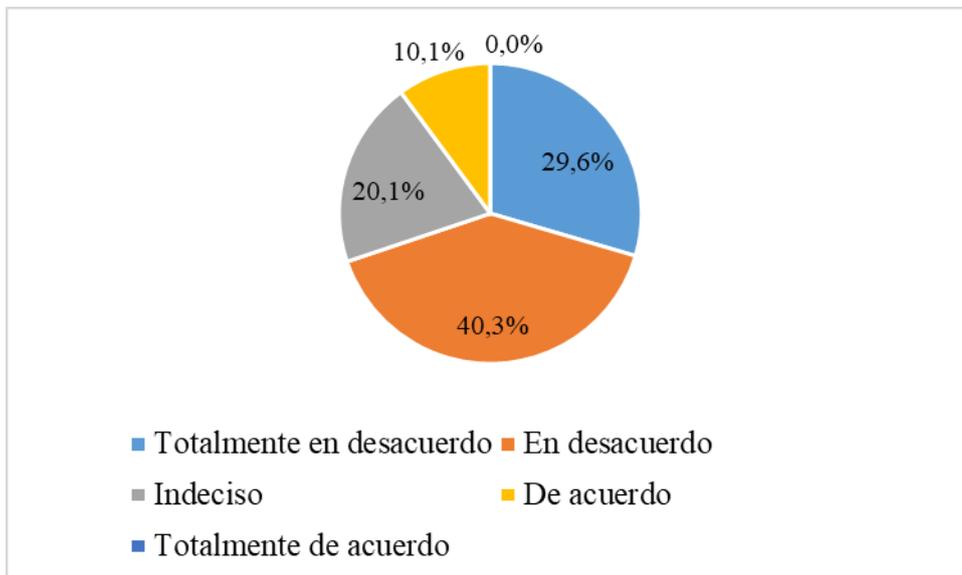


Figura 13. Empleados aportan ideas para mejorar la organización
Tomado de encuestas

Análisis:

Se pudo revisar que el 40.3% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo sobre que los empleados aportan ideas para mejorar la organización, el 29.6% totalmente en desacuerdo, el 20.1% indeciso, mientras que el 10.1% estuvo de acuerdo. Es decir, el 60.9% considera que no se aportan ideas para mejorar la organización.

Dimensión orientación de la estabilidad

Donde yo trabajo:

13. Se espera que los empleados estén bien vestidos cuando trabajan para la organización.

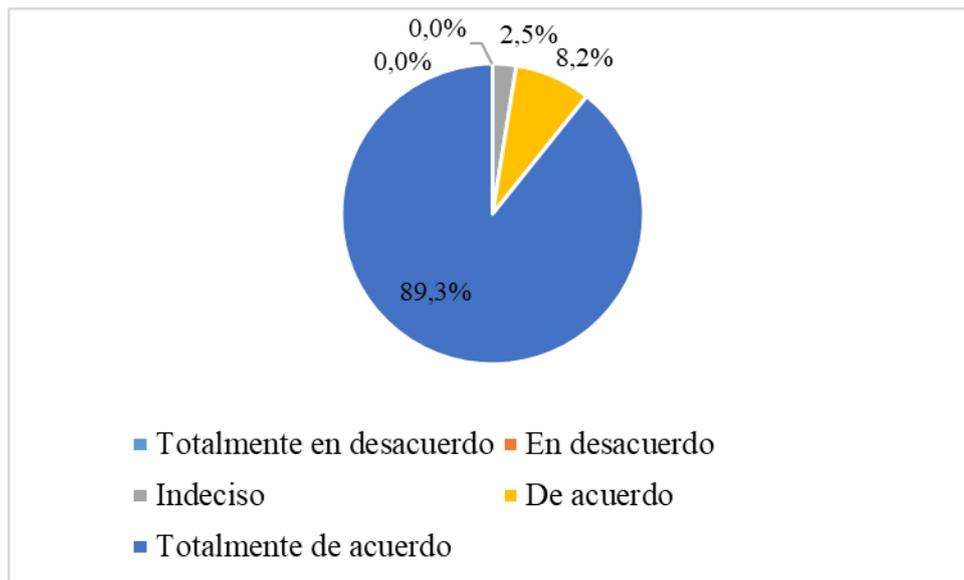


Figura 14. Empleados bien vestidos cuando trabajan
Tomado de encuestas

Análisis:

En lo que se refiere si la institución espera que los empleados se encuentren bien vestidos mientras trabajan, el 89.3% mencionó estar totalmente de acuerdo, el 8.2% de acuerdo, mientras que el 2.5% indeciso. No se presentan problemas con este aspecto.

14. La gente no siempre sigue las pautas y protocolos de manera estricta.

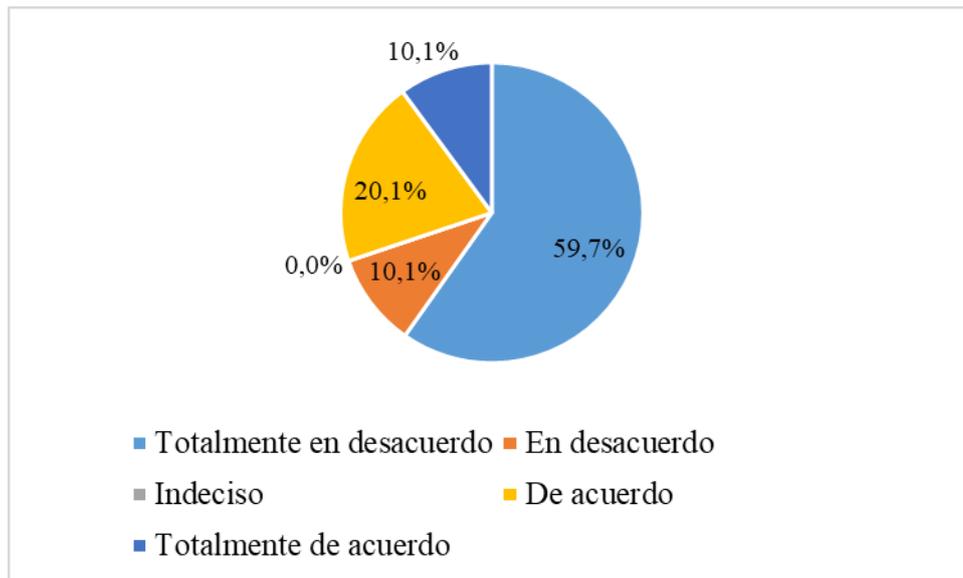


Figura 15. No siguen pautas y protocolos de manera estricta
Tomado de encuestas

Análisis:

La mayoría de los encuestados con el 59.7% opinaron estar totalmente en desacuerdo sobre que la gente no sigue las pautas y protocolos de manera estricta, el 20.1% de acuerdo, el 10.1% indicaron estar en desacuerdo, mientras que el 10.1% totalmente de acuerdo. Es decir que, el 69.8% consideran que sí existe un seguimiento de pautas y protocolos por parte de los empleados.

Dimensión orientación de equipo

Donde yo trabajo:

15. Existe una buena cooperación en proyectos que conciernen a diferentes departamentos.

Análisis:

Al momento de consultar si existe una buena cooperación en los proyectos que involucran diferentes departamentos, el 39.6% afirmaron estar de acuerdo, el 25.2% totalmente en desacuerdo, el 15.1% indecisos, mientras que el 10.1%

estuvieron totalmente de acuerdo y en desacuerdo respectivamente. Por tanto, se reflejan problemas en el 35.3% de los encuestados.

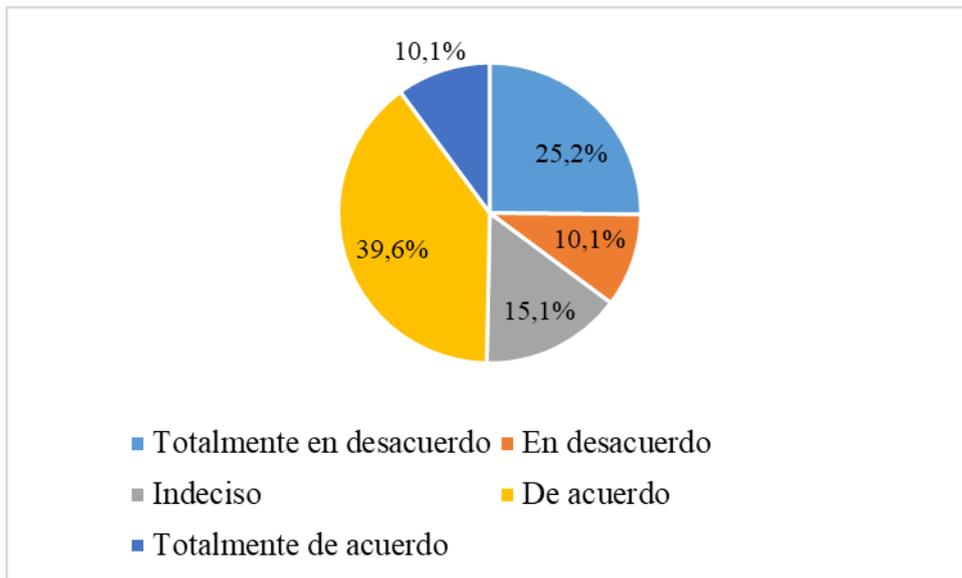


Figura 16. Cooperación en proyectos de diferentes departamentos
Tomado de encuestas

16. Confianza y buena cooperación entre departamentos se considera algo normal.

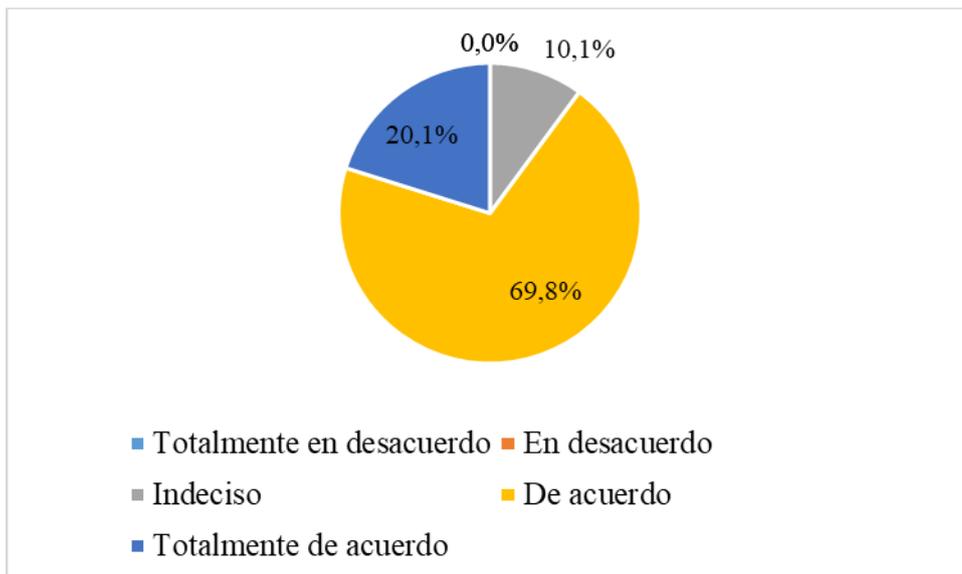


Figura 17. Confianza y buena cooperación entre departamentos
Tomado de encuestas

Análisis:

El 69.8% de los encuestados estuvo de acuerdo que la confianza y cooperación entre departamentos es normal en la institución, el 20.1% totalmente de acuerdo, mientras que el 10.1% indeciso. La mayor parte de los colaboradores opina que existe en el hospital cooperación entre los empleados de diferentes departamentos del hospital.

17. Los empleados se identifican más fuertemente con su propio departamento que con la organización en su conjunto.

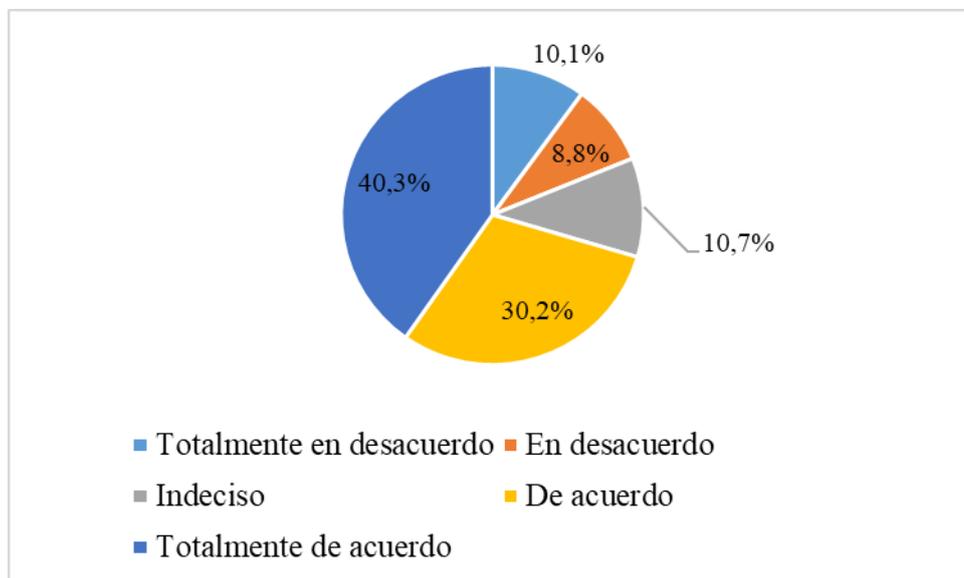


Figura 18. Los empleados se identifican con su propio departamento Tomado de encuestas

Análisis:

Se apreció en la encuesta que el 40.3% estuvieron totalmente de acuerdo que los empleados se identifican más con su departamento que con la organización, el 30.2% de acuerdo, un 10.7% fueron indecisos, el 10.1% totalmente en desacuerdo, mientras que el 8.8% opinó en desacuerdo. Es decir que, el 70.5% de los colaboradores están mayormente identificados con su departamento.

Escala de Desempeño

Dimensión cantidad de trabajo

1. Cuando llega a su puesto de labores, comienza a trabajar

inmediatamente.

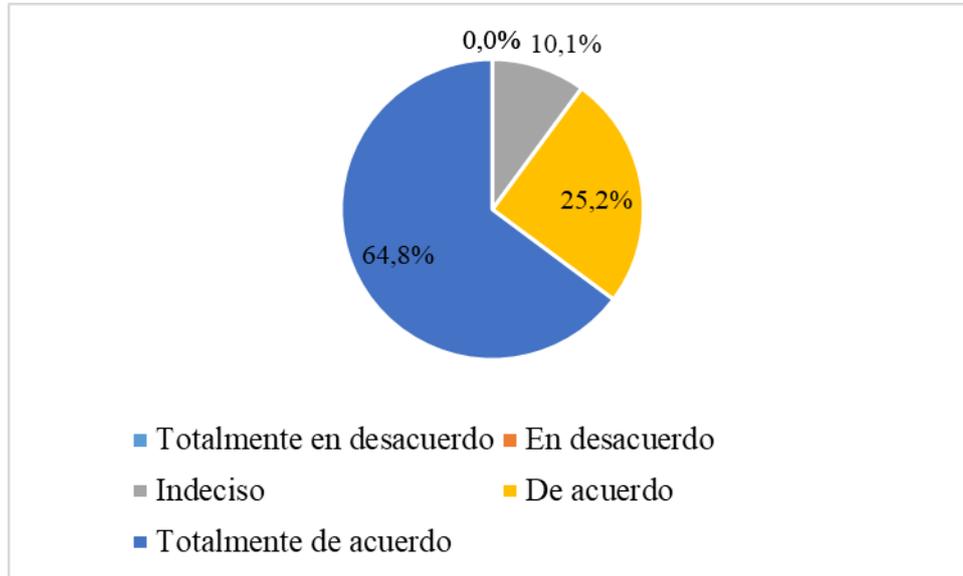


Figura 19. Comienza a trabajar inmediatamente
Tomado de encuestas

Análisis:

Los resultados permitieron conocer que el 64.8% opinaron estar totalmente de acuerdo que al llegar a su trabajo trabajan de manera inmediata, el 25.2% se mostró de acuerdo, mientras que el 10.1% fue indeciso. Es decir que, el 90.0% de los colaboradores trabaja de forma inmediata una vez que llega al hospital.

2. El empleado trabaja ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas.

Análisis:

Se pudo ver que, mediante los datos obtenidos por medio de las encuestas, señalaron estar de acuerdo con el 40.3% sobre trabajar sin interrupciones hasta que terminan sus tareas asignadas, el 39.6% totalmente en desacuerdo, mientras

que el 20.1% en desacuerdo. Por lo tanto, el 59.7% de los colaboradores tienen interrupciones mientras realizan sus tareas asignadas.

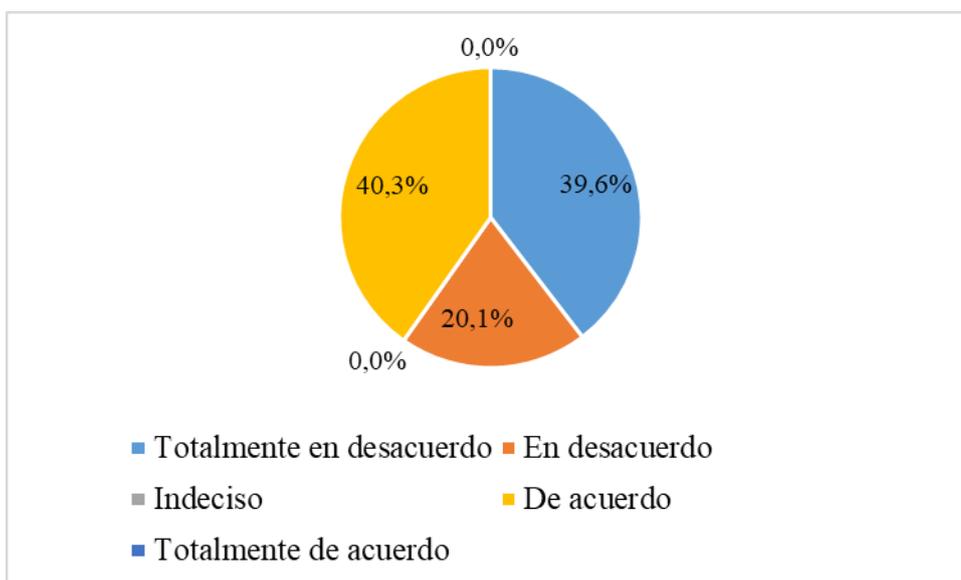


Figura 20. Trabaja ininterrumpidamente hasta concluir tareas asignadas
Tomado de encuestas

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

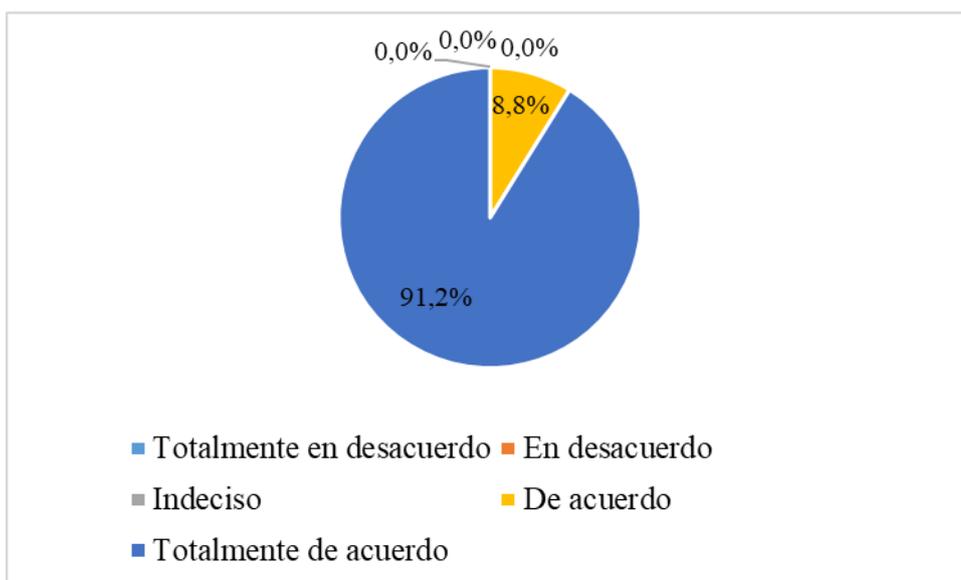


Figura 21. Empleado ocupado en sus tareas su jornada de trabajo
Tomado de encuestas

Análisis:

Se apreció que al consultar si el empleado sabe estar ocupado en sus tareas la mayor parte de su jornada de trabajo, el 91.2% se refirieron con totalmente de acuerdo, mientras que el 8.8% de acuerdo. Es decir que, el empleado pasa ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.

Dimensión calidad de trabajo

4. El empleado demuestra mucho interés por su trabajo.

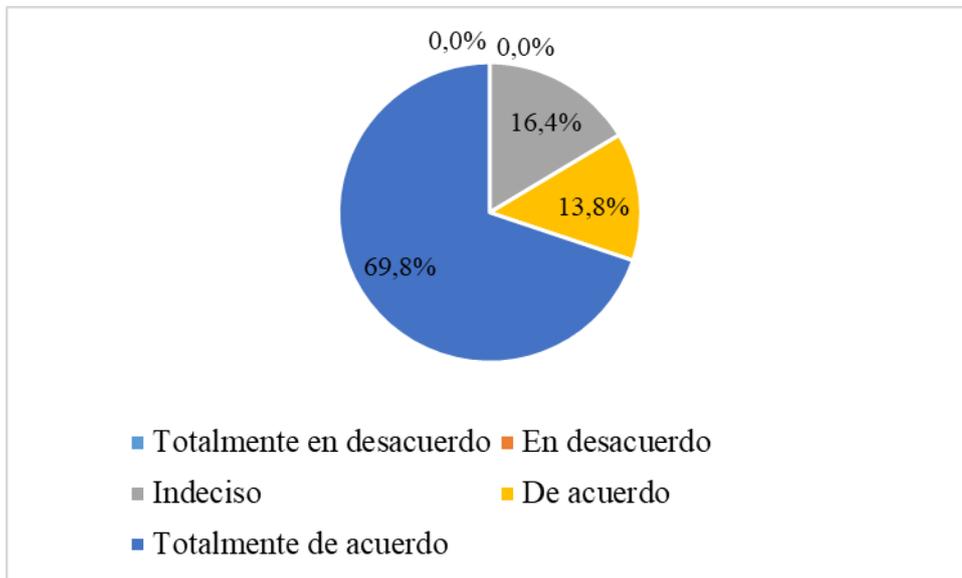


Figura 22. Empleado demuestra interés por su trabajo
Tomado de encuestas

Análisis:

Al realizar la consulta sobre si los empleados muestran mucho interés por su trabajo la mayoría representada por el 69.8% se mostró como totalmente de acuerdo, el 16.4% indeciso, mientras que el 13.8% de acuerdo, lo que quiere decir que el 83.6% de los colaboradores muestra su interés por el trabajo que realiza dentro de la institución.

5. El empleado se toma demasiado tiempo para realizar su tarea (R).

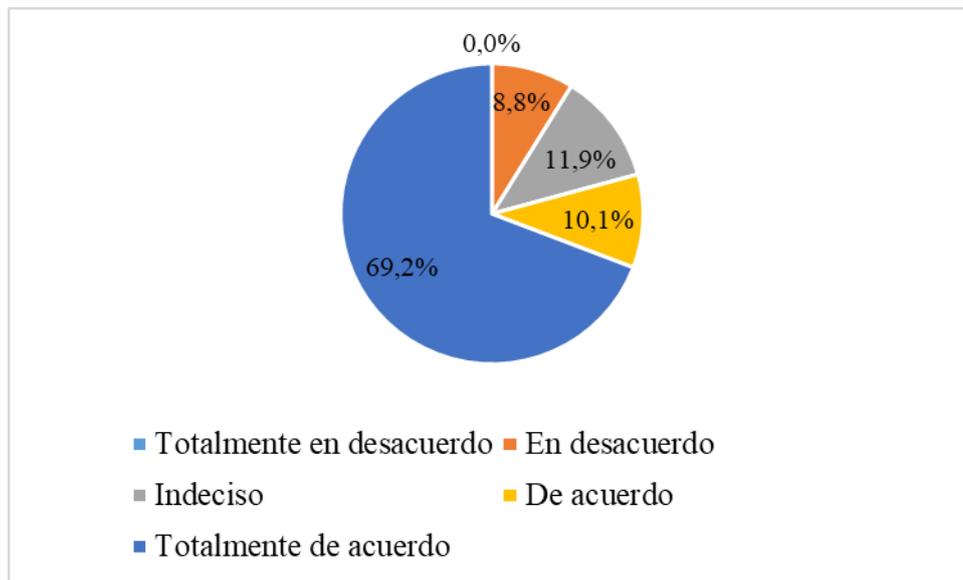


Figura 23. Empleado toma demasiado tiempo para realizar su tarea
Tomado de encuestas

Análisis:

En los resultados que se verificaron de las encuestas se pudo conocer que el 69.2% de los colaboradores se mostró como totalmente de acuerdo que se toman mucho tiempo para realizar su tarea, el 11.9% eligió indeciso, el 10.1% marcó de acuerdo, mientras que el 8.8% se manifestó en desacuerdo. Se evidencia que el 79.3% de los empleados se toma demasiado tiempo en sus tareas.

6. El empleado tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo.

Análisis:

Se pudo evidenciar a través de los resultados que se hallaron en la encuesta que el 39.0% de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo en que los empleados mantienen un ritmo rápido de trabajo, el 20.1% estuvo en desacuerdo, un 15.7% indeciso, el 15.1% totalmente en desacuerdo mientras que el 10.1% se

manifestaron de acuerdo. El 35.2% de los empleados no tiene un ritmo sostenido y rápido de trabajo (Ver *Figura 24*).

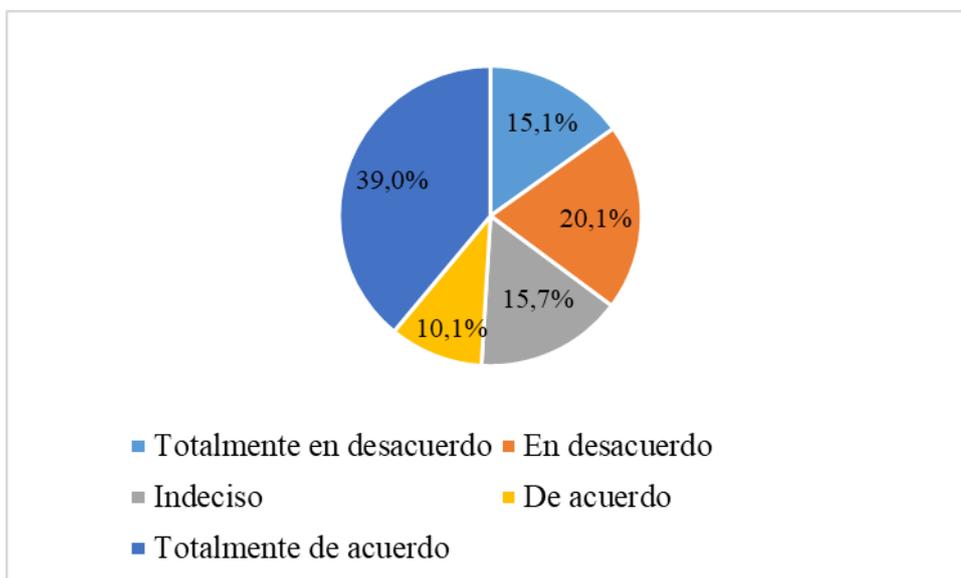


Figura 24. Empleado tiene ritmo rápido de trabajo
Tomado de encuestas

Dimensión habilidad para trabajar con otros

7. En los conflictos de trabajo, el empleado actúa de manera conciliadora.

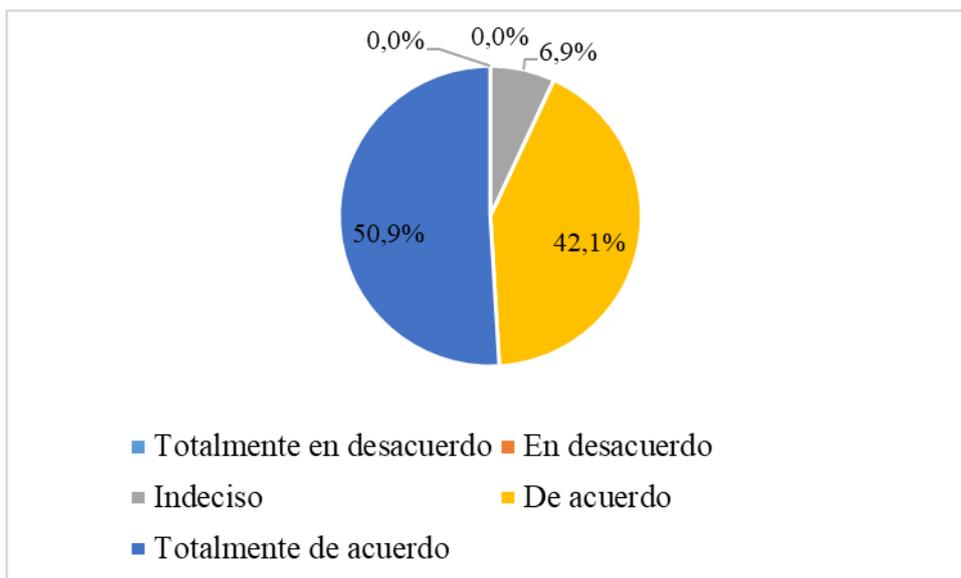


Figura 25. Empleado actúa de manera conciliadora en los conflictos
Tomado de encuestas

Análisis:

En lo que respecta a la consulta sobre si al existir conflictos dentro del trabajo el empleado actúa de forma conciliadora, el 50.9% afirmó estar totalmente de acuerdo, el 42.1% de acuerdo, mientras que un 6.9% indeciso. No se evidencian problemas en este aspecto.

8. El empleado, cuando se requiere hacer un trabajo en grupo, se muestra cooperativo.

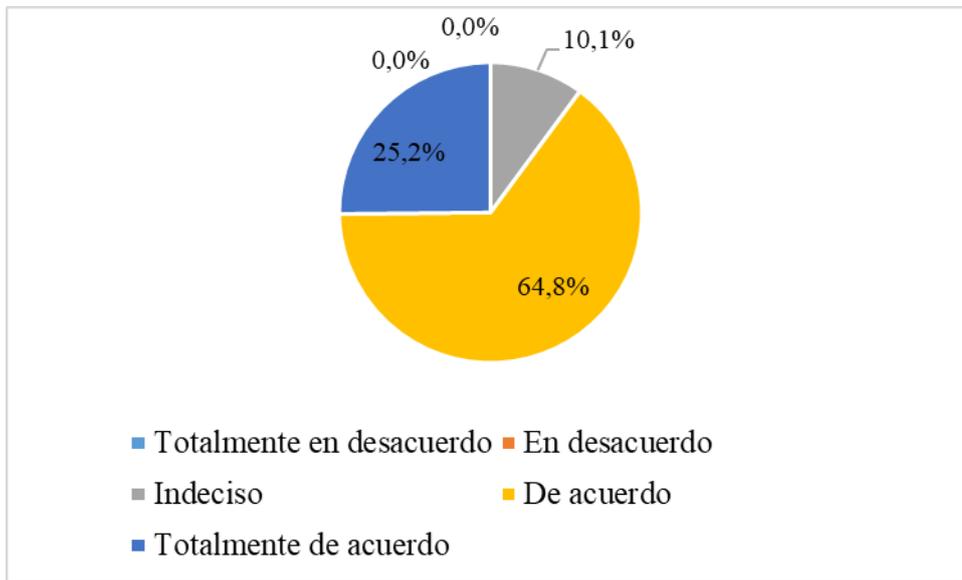


Figura 26. Empleado se muestra cooperativo al hacer un trabajo en grupo Tomado de encuestas

Análisis:

En lo que se refiere al tema si los empleados se muestran cooperativos cuando se necesita hacer un trabajo en grupo, la mayoría de los colaboradores con el 64.8% se presentaron de acuerdo, el 25.2% totalmente de acuerdo, mientras que un 10.1% fue indeciso. No se presentan problemas en este punto.

9. El empleado trata de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo (R).

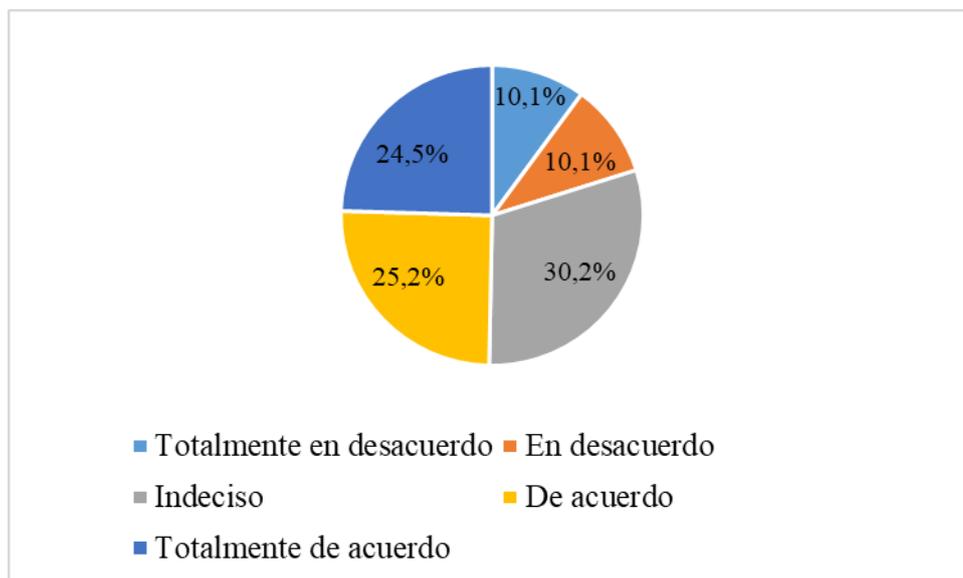


Figura 27. Empleado impone punto de vista a sus compañeros
Tomado de encuestas

Análisis:

Se logró establecer que el 30.2% de los colaboradores se presentaron como indecisos sobre la pregunta acerca de que, si los empleados tratan de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo, el 24.5% se ubicó como totalmente de acuerdo y el 25.2% como de acuerdo, mientras que el 10.1% totalmente en desacuerdo y en desacuerdo cada uno con el mismo porcentaje. Es decir que, la mayoría representada por el 49.7% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo que los empleados quieren imponer su punto de vista a los demás colaboradores, lo cual es perjudicial para la institución.

Dimensión conocimiento del trabajo

10. Por falta de conocimientos, el empleado tiene dificultades para realizar su trabajo (R).

Análisis:

Sobre la consulta que se efectuó acerca de si los empleados tienen

dificultades para ejecutar su trabajo debido a la falta de conocimientos el 73.6% afirmó estar totalmente de acuerdo, el 20.1% de acuerdo, el 5.0% en total desacuerdo, mientras que el 1.3% fue indeciso. El 93.7% de los colaboradores presenta dificultades en su trabajo, por la falta de conocimientos necesarios para poder llevar a cabo sus tareas de trabajo.

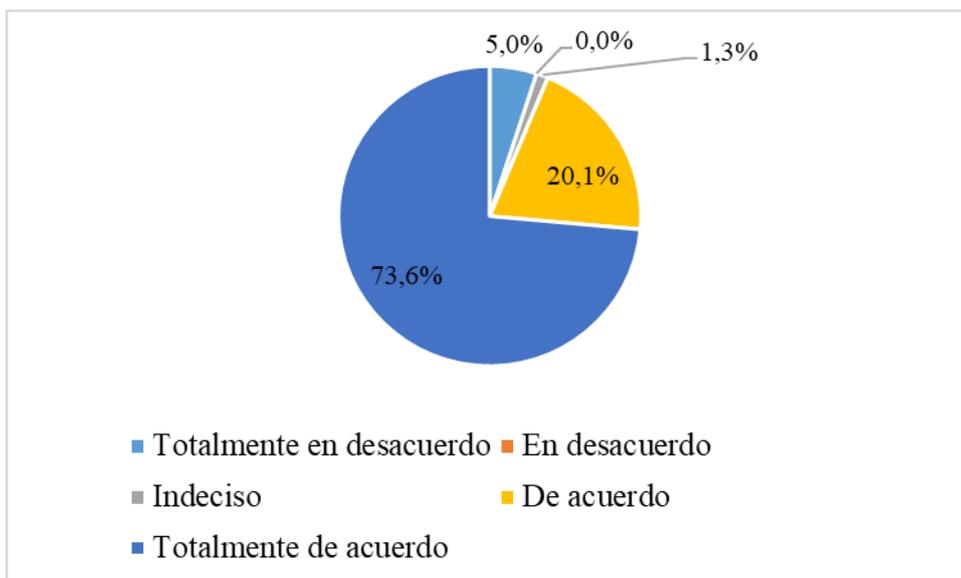


Figura 28. Empleado tiene dificultades para realizar su trabajo
Tomado de encuestas

Dimensión iniciativa en el trabajo

11. El empleado tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo.

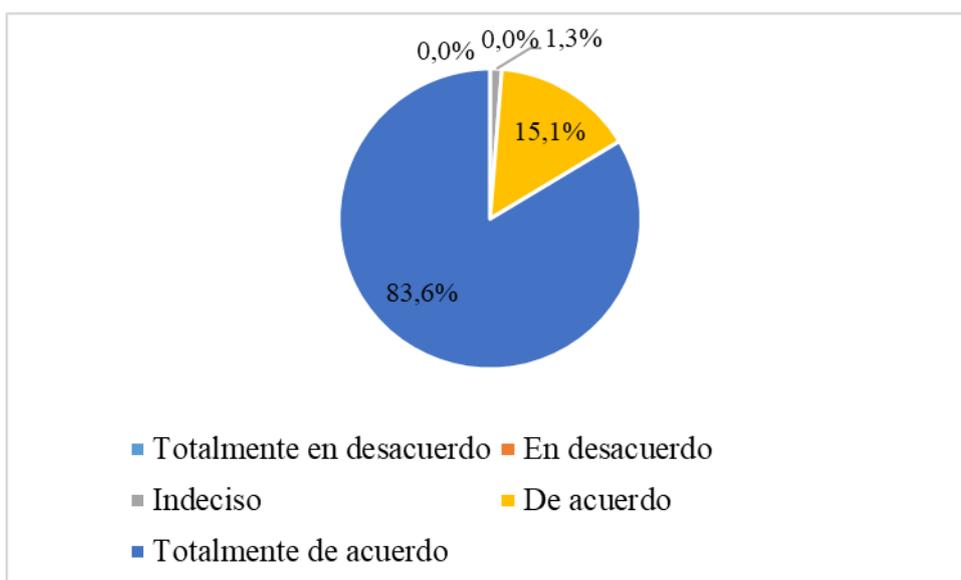


Figura 29. Empleado con iniciativa para realizar sus actividades
Tomado de encuestas

Análisis:

Se preguntó acerca si los empleados cuentan con iniciativa para ejecutar sus actividades de trabajo, se evidenció que el 83.6% de los colaboradores se ubicó en totalmente de acuerdo, el 15.1% de acuerdo, mientras que un 1.3% fue indeciso en su respuesta. No se evidencian problemas en este aspecto.

12. El empleado puede emprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique.

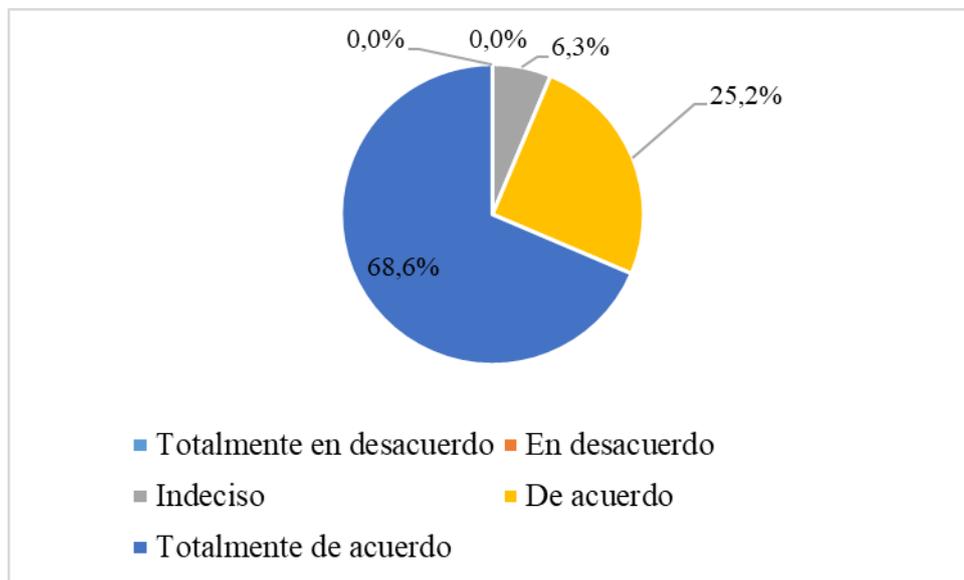


Figura 30. Empleado emprende cualquier actividad sin esperar que le indiquen Tomado de encuestas

Análisis:

En los datos obtenidos de la encuesta se apreció que la mayoría estuvo en total acuerdo con el 68.6% en que los empleados emprenden cualquier actividad en su trabajo sin esperar que se lo indiquen, el 25.2% de acuerdo, mientras que el 6.3% fue indeciso en su repuesta. No se evidencian problemas en este aspecto.

Dimensión esfuerzo

13. El empleado persiste en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada.

Análisis: Se observó que la mayoría de los colaboradores respondió con el 72.99% estar totalmente de acuerdo en que los empleados persisten en su trabajo

hasta lograr la meta fijada, el 19.94% estuvo de acuerdo, mientras que el 7.07% mostró indecisión. Es decir que, el 92.93% se esmeran en su trabajo para llegar a cumplir su meta establecida.

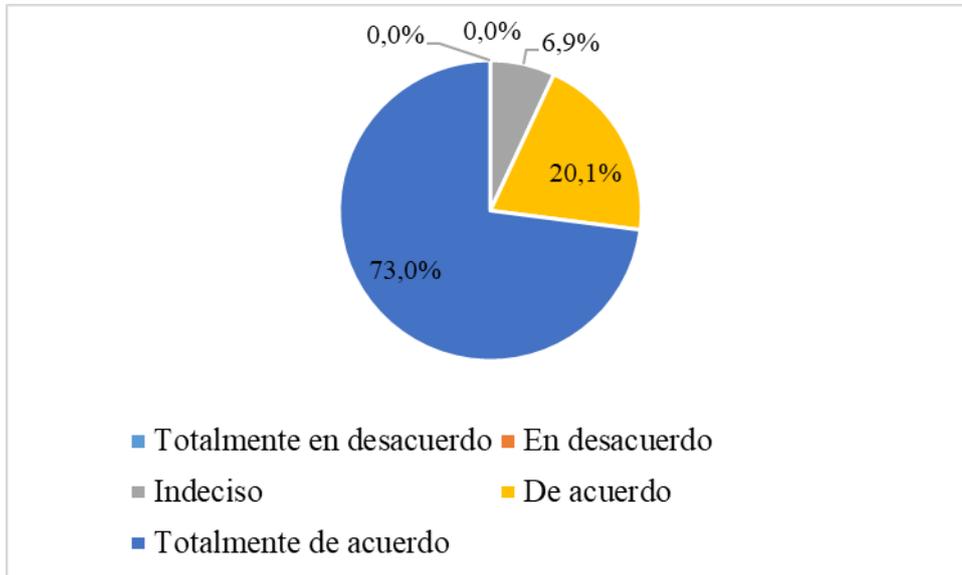


Figura 31. Empleado persiste en su trabajo hasta alcanzar la meta
Tomado de encuestas

14. El empleado es constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo.

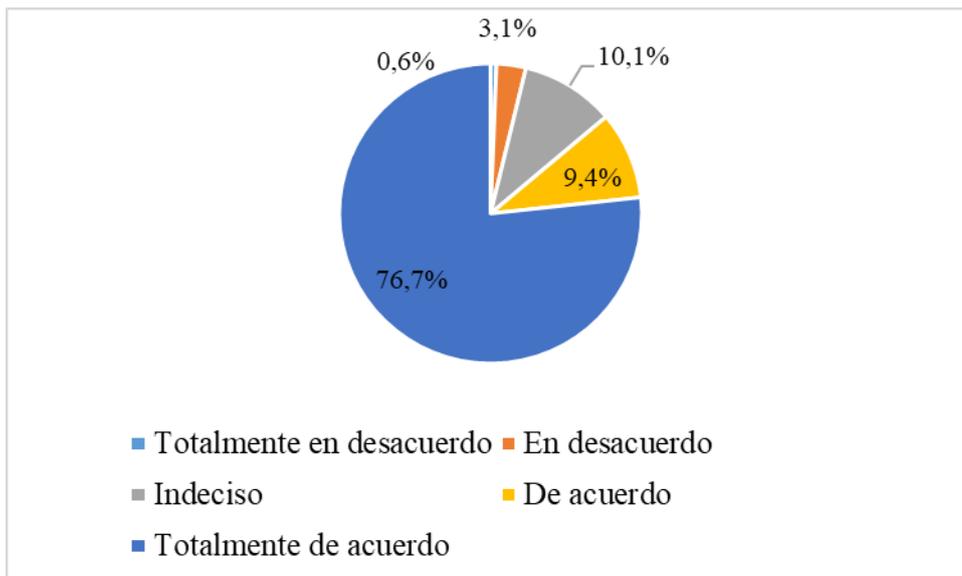


Figura 32. Empleado constante en tarea que emprende
Tomado de encuestas

Análisis:

Se evidenció por medio de los datos recolectados en la encuesta que el 76.7% de los colaboradores están en total desacuerdo acerca que los empleados son constantes en cualquier tarea que emprende en su trabajo, el 10.1% se mostró indeciso, el 9.4% de acuerdo, el 3.1% en desacuerdo, mientras que el 0.6% totalmente en desacuerdo. Es decir que la mayoría con el 86.1% considera que trabajan de manera constante en sus tareas de trabajo.

15. El empleado realiza sus actividades con dedicación.

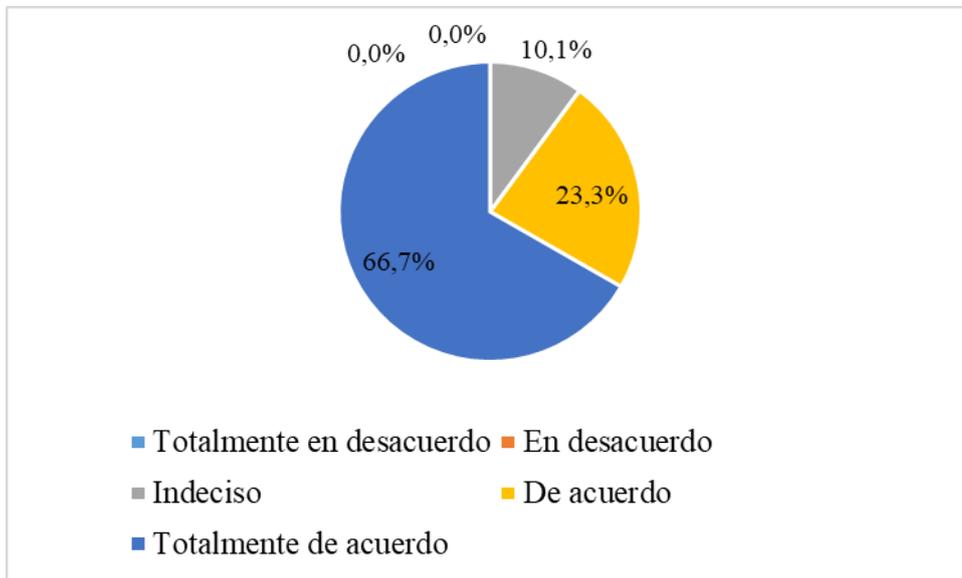


Figura 33. Empleado realiza actividades con dedicación
Tomado de encuestas

Análisis:

Al consultar acerca de si los empleados realizan sus actividades con dedicación el 66.7% de los colaboradores se ubicó como totalmente de acuerdo, el 23.3% de acuerdo, mientras que un 10.1% fue indeciso. Es decir que, el 90.0% estaban totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto a trabajar con dedicación en sus actividades.

Análisis de Dimensiones

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

Tabla 10
Dimensiones de Cultura Organizacional

Dimensiones de Cultura Organizacional	Promedio
Dimensión orientación a resultados	4.05
Dimensión orientación del empleado	3.26
Dimensión orientación de la comunicación	2.17
Dimensión orientación a la innovación	2.97
Dimensión orientación de la estabilidad	3.49
Dimensión orientación de equipo	3.64
Promedio general de Cultura Organizacional	3.26

Tomado de encuestas

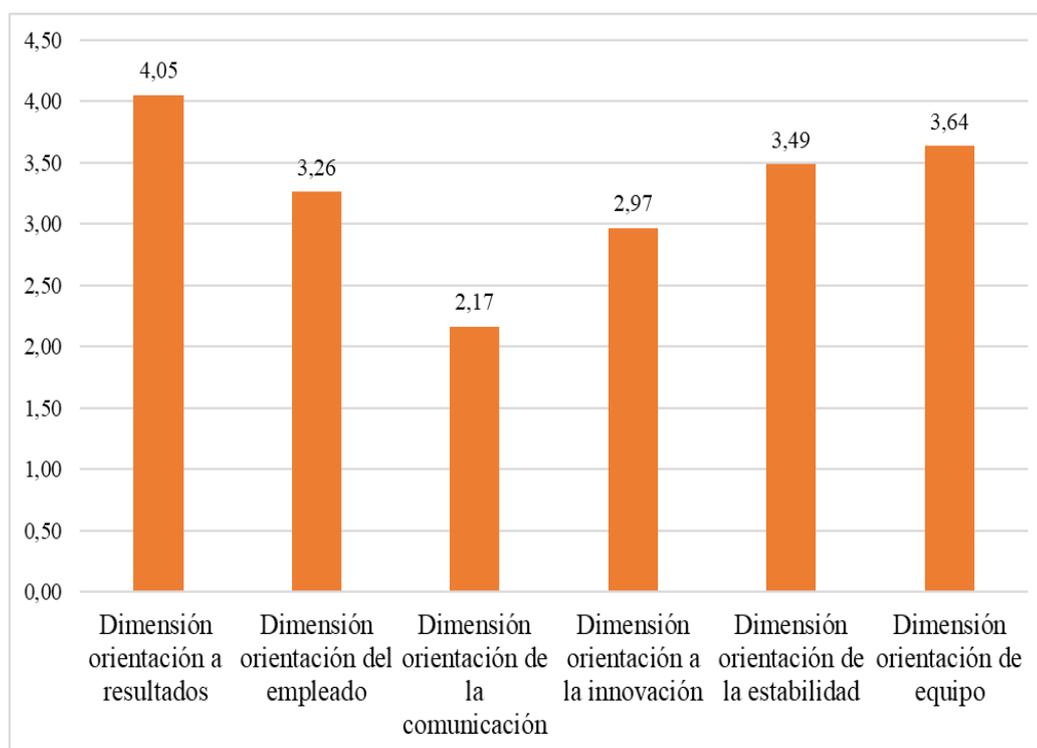


Figura 34. Dimensiones cultura organizacional
Tomado de encuestas

En los promedios de cada dimensión de la variable cultura organizacional se aprecia dos dimensiones que cuentan con promedios por debajo de lo adecuado que son: la dimensión orientación de la comunicación con 2.17 y la orientación a la innovación 2.97. Si no existe un ambiente que sea abierto al diálogo entre distintos niveles, los colaboradores no se sentirán cómodos para poder emitir opiniones y mucho menos sentirán que se les brinda la atención necesaria cuando tienen problemas familiares.

Es por eso que, estas dos dimensiones requieren de una mayor atención, debido a que es la base de toda organización para mantener un buen desempeño de los colaboradores dentro de sus puestos de trabajo. Se evidencia un nivel medio de cultura organizacional, que se puede observar en su promedio general que fue de 3.26, lo que apenas supera el promedio de tres que corresponde al rango 1-5 de la codificación de respuestas.

En lo que se refiere al análisis de la dimensión de desempeño se pudo observar los siguientes promedios de sus dimensiones:

Tabla 11
Dimensiones del Desempeño

Dimensiones del Desempeño	
Dimensión cantidad de desempeño	3.96
Dimensión calidad de trabajo	3.17
Dimensión habilidad para trabajar con otros	3.41
Dimensión conocimiento del trabajo	1.45
Dimensión iniciativa en el trabajo	4.72
Dimensión esfuerzo	4.60
Promedio general de Desempeño	3.63

Tomado de encuestas

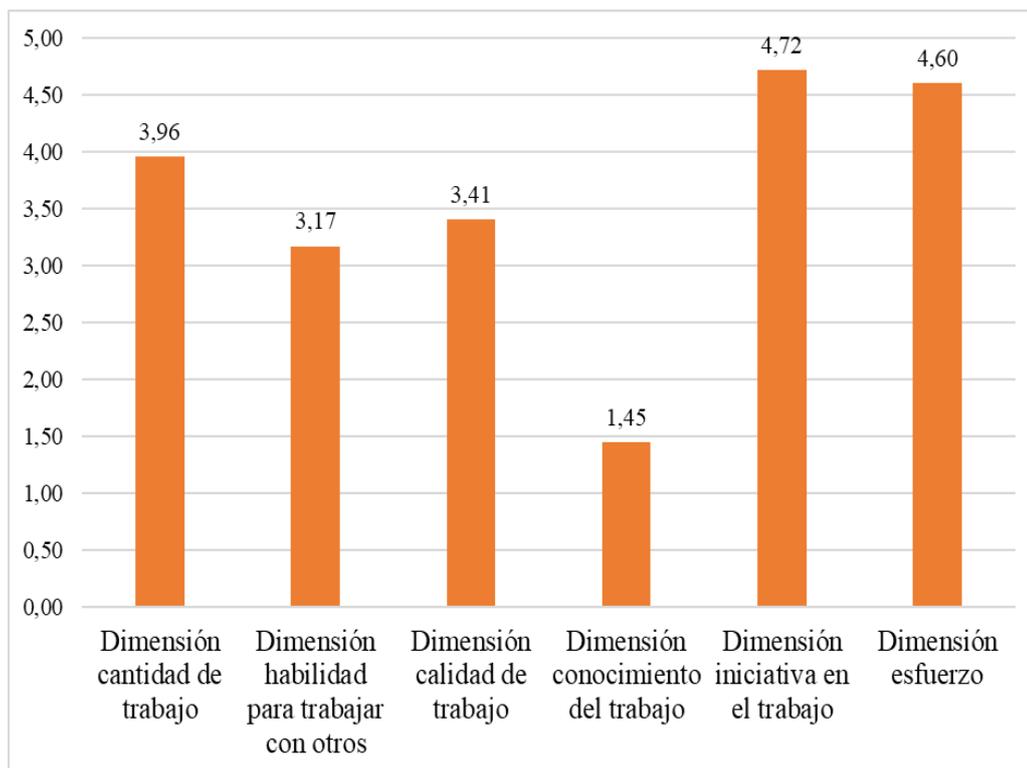


Figura 35. Dimensiones desempeño

Tomado de encuestas

En la variable desempeño se encontró una dimensión que cuenta con un promedio muy por debajo de la media que representa algo malo para la organización con un valor de 1.45 que es la dimensión conocimiento del trabajo, esto permitió conocer que los empleados no cuentan con los conocimientos apropiados para desarrollar sus tareas de manera eficiente. El promedio general de desempeño fue de 3.63, lo que es superior a la media de tres, por lo que, a pesar de no ser cercano a cinco que es el valor máximo, se considera como en un nivel medio.

Tabla 12

Correlación de Pearson

Correlación de Pearson	Cultura Organizacional	Desempeño
Cultura Organizacional		0,979
Desempeño	0,979	

Correlación significativa en el nivel 0,01

Tomado de encuestas

En la correlación que se realizó de las variables cultura organizacional y desempeño se obtuvo un valor de 0.979 al relacionarlos entre sí, por lo que da por sentado que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa en el nivel 0.01. Esto confirma la hipótesis que se planteó donde menciona que la cultura organizacional incide significativamente de manera positiva sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo.

Discusión de resultados

En la encuesta que se efectuó sobre el tema de la variable cultura organizacional se analizaron seis dimensiones que fueron: orientación de resultados, orientación del empleado, orientación de la comunicación, orientación a la innovación, orientación de la estabilidad y orientación de equipo. En la dimensión que trata sobre orientación a resultados, el hospital tiene una alta exigencia de resultados que deben cumplir los empleados e indican que estos a la vez son responsables de los mismos. En la dimensión que habla sobre orientación del empleado se pudo observar que la institución no presta atención a las oportunidades de promoción interna y a los problemas personales de los empleados, por lo que esto podría repercutir en un bajo rendimiento de los colaboradores.

En lo que se refiere a la dimensión orientación de la comunicación se percibe que los conflictos que existen dentro del hospital son ignorados por la organización, por lo que evidentemente no hay una comunicación entre la dirección y los niveles más bajos. En la dimensión orientación a la innovación el hospital espera que los empleados busquen nuevas oportunidades para la organización, pero no existe de parte de ellos un incentivo hacia los empleados

para que ellos realicen una propuesta de cambio dentro de la misma, por lo cual los colaboradores no brindan ideas para mejorar la organización.

En la dimensión orientación de la estabilidad, la organización espera que los empleados se encuentren bien vestidos dentro del hospital, además las enfermeras y auxiliares siempre siguen las pautas y protocolos de manera estricta. Con respecto a la dimensión orientación de equipo, los empleados se encuentran identificados con su departamento más que con su organización, pero a pesar de esto existe una buena cooperación entre departamentos al realizar proyectos del hospital, por lo tanto, es normal que exista cooperación y confianza entre los mismos.

En los resultados que se hallaron de los promedios de cada dimensión de la variable cultura organizacional se evidenció que la dimensión orientación de la comunicación se encuentra por debajo del promedio con un valor de 2.17, por lo cual se considera importante mejorar la comunicación por parte de los directivos del hospital con los colaboradores, ya que es un aspecto indispensable el tener una buena relación entre los diferentes niveles jerárquicos, debido a que esto ayuda a mantener y mejorar la cultura organizacional. En lo que se refiere a la dimensión orientación a la innovación se pudo apreciar que se encuentra por debajo del promedio adecuado con un valor de 2.97, por lo que se debe generar un ambiente apto para que los empleados puedan generar ideas que sean de ayuda para la institución, pero para esto es necesario que vaya de la mano con la dimensión de orientación de comunicación porque si no se abre a un diálogo entre niveles es difícil lograr que los colaboradores se sientan cómodos y con la libertad de poder ofrecer sus opiniones.

De igual manera, la encuesta efectuada sobre el desempeño cuenta con seis

dimensiones donde se abarcaron los siguientes puntos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, habilidad para trabajar con otros, conocimiento del trabajo, iniciativa en el trabajo y esfuerzo. En la dimensión cantidad de trabajo se observó que el personal del hospital empieza a trabajar de forma inmediata una vez que llegan a su puesto de trabajo, los empleados no pueden realizar sus tareas sin interrupciones; es por eso que el empleado pasa la mayoría de su jornada de trabajo ocupado en sus tareas. En la dimensión calidad de trabajo los colaboradores muestran mucho interés por su trabajo, es por eso que lo realizan con ritmo rápido y sostenido, además se muestran cooperativos para hacer trabajos en grupo y actúan de manera conciliadora al presentarse conflictos de trabajo. Por otro lado, los colaboradores llegan a tomarse mucho tiempo al efectuar sus tareas y tratan de imponer su punto de vista a sus compañeros.

En la dimensión habilidad para trabajar con otros se observó que los colaboradores se muestran cooperativos al necesitar trabajar en grupo, actúan de manera conciliadora al presentarse conflictos de trabajo, pero los empleados tratan de imponer su punto de vista a los demás compañeros. En la dimensión conocimiento del trabajo se pudo apreciar que los empleados presentan dificultades para ejecutar su trabajo debido a que existe una falta de conocimientos para dichas tareas. En lo que respecta a la dimensión iniciativa en el trabajo, los colaboradores tienen iniciativa para trabajar, por lo que realizan sus actividades sin esperar que alguien se los ordene. Y en lo que se refiere a la dimensión esfuerzo, los empleados son constantes y tienen dedicación en las tareas que desempeñan, por lo que se evidencia que ellos persisten en su trabajo hasta que logran alcanzar las metas de la organización.

En lo que se trata del promedio de la variable desempeño se encuentra por encima de la media que es algo bueno pero aun así es urgente que se brinde atención a la dimensión que cuenta con un promedio muy por debajo de la media con un valor de 1.45 que es la dimensión conocimiento del trabajo; por lo que se pudo conocer que los empleados no cuentan con los conocimientos apropiados para desarrollar sus tareas de manera eficiente, es por eso que se debe profundizar en una estrategia de capacitación a todo el personal para de esa manera procurar el mejoramiento del desempeño de los colaboradores.

En el presente capítulo se pudo identificar que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre las variables cultura organizacional y desempeño. Se observó que la institución no presta mayor atención a la promoción interna y problemas personales de los colaboradores. No existe una adecuada comunicación entre los altos niveles de dirección con los niveles más bajos; no hay incentivos para que el empleado innove dentro de sus procesos. Asimismo, se reflejaron problemas con respecto a la capacitación de los empleados. Con base a estos resultados se presenta la propuesta de esta investigación.

Capítulo IV

Propuesta

En el presente trabajo de investigación se plantea el diseño de un programa estratégico que sirva de ayuda para fomentar la cultura organizacional y desempeño de los profesionales que laboran en el Hospital General Babahoyo, siendo este el objetivo principal del proyecto, basándose en los datos obtenidos de las encuestas y sus diferentes dimensiones, para poder lograr así una mejor comunicación entre todos los niveles jerárquicos, la cual fue considerada como uno de los principales problemas de la cultura, permitiendo que el personal se sienta a gusto con el ambiente laboral y pueda desarrollar de manera más óptima sus labores.

El desempeño laboral pretende analizar el comportamiento y el compromiso personal que tiene el trabajador hacia las actividades que desempeña en la institución, es por esta razón que se plantea la siguiente propuesta con actividades dinámicas que fomenten la comunicación y recreación del personal en un tiempo determinado, evitando así el bajo rendimiento en el trabajo.

Dentro de los principales beneficios de la comunicación interna, que como se indicó anteriormente surge como el mayor problema en la cultura de la institución, se puede transmitir la identidad de la empresa a los trabajadores; de igual forma, al crear una buena comunicación en dos direcciones, se genera una mayor confianza y buenas relaciones entre empleados. Por otra parte, la propuesta busca facilitar que los colaboradores se adapten más rápido a los cambios que pueden presentarse; siendo este, un punto vital para el hospital, ya que por ser un hospital público está sujeto a cambios internos y externos constantemente, los mismos que si el personal no está capacitado o no tiene la facilidad de adaptarse puede llegar a

desencadenar un caos interno, reflejándose en la atención y satisfacción de los pacientes que acuden al hospital.

Conociendo que una mala o poca comunicación entre empleados afecta directamente al rendimiento laboral del empleado, se han diseñado estrategias recreativas que sirvan de ayuda para poder fortalecer la comunicación y desempeño del personal, por medio programas de incentivos y programas sociales, en el que todos los colaboradores puedan ser partícipes de estas actividades y hacerse acreedores de incentivos de acuerdo a su desempeño.

Tema

Diseño de un programa para fomentar la cultura organizacional y desempeño de los profesionales que laboran en el Hospital General Babahoyo.

Objetivos

General

Establecer estrategias que permitan lograr el mejor desempeño del personal y fortalecer la cultura organizacional entre los colaboradores que laboran en el Hospital General Babahoyo.

Específicos

- Establecer programas de incentivos que permita mejorar el desempeño del personal que trabaja en el hospital.
- Fortalecer la comunicación interna dentro del hospital a través de programas sociales, fuera del entorno laboral para mejorar las relaciones entre sus colaboradores.
- Realizar capacitaciones sobre la cultura organizacional.

Justificación

La cultura organizacional es un punto indispensable en cualquier organización, en especial en un hospital; ya que se debe mantener un entorno cálido y comunicativo con todos los colaboradores, para poder realizar de una manera correcta cada una de sus actividades cotidianas dentro de la institución conforme a los valores enunciados por esta, permitiendo así alcanzar su visión, cumpliendo la misión de la misma.

Se requiere velar constantemente, el ambiente laboral en el que se desempeñan los colaboradores, siendo una base primordial para fortalecer la cultura. Cuando una institución no posee una cultura organizacional adecuada se producen diversos problemas que ocasionan fallas en las actividades que realizan, descuidos, errores que podrían ocasionar problemas más fuertes al brindar a los usuarios una atención de servicio de muy baja calidad. En el caso de la salud, esto podría acarrear incluso con un caso de negligencia por parte del personal profesional sanitario.

Es por eso, la importancia de poder fomentar en cada trabajador sanitario la cultura organizacional, que permita que el personal pueda compartir información adecuada y necesaria con las diferentes áreas del hospital, además que ayude a brindar un mejor servicio de atención a los usuarios que acuden al hospital, así como mejorar el ambiente laboral al tener una mayor predisposición entre colaboradores. Esto logrará facilitar las tareas que deben realizar durante su turno de trabajo de manera más eficiente, lo que dará como resultado mayor coordinación entre los empleados, reducirá las quejas entre los mismos y se optimizará tiempo entre cada actividad que realizan diariamente.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la propuesta serán los colaboradores que laboran en el hospital, porque al mejorar la cultura organizacional, mediante estrategias de comunicación interna, incentivos, capacitación y control del desempeño; el personal de salud tendrá un mejor ambiente laboral dentro del hospital, podrá relacionarse con las diferentes áreas de mejor manera y podrán ayudarse mutuamente en diferentes casos que lo amerite. Asimismo, beneficiará al hospital, porque al mejorar las relaciones y ambiente de trabajo, los colaboradores realizarán sus actividades cotidianas con la mayor predisposición, aumentará la productividad con relación a la atención de salud y podrá lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

Descripción de la Propuesta

Actividades

Programas de Incentivos

A través de un programa de incentivos para los colaboradores que trabajan en el hospital mencionado en el tema de investigación se podrá motivar al personal para que se sienta más a gusto con su trabajo, y de esta manera lograr que realice de mejor manera sus actividades a cargo.

Empleado del mes

Para poner en marcha la propuesta se consideró importante realizar reconocimiento al personal más destacado del mes, con el fin de incentivar a mejorar su trabajo y de buscar formas más adecuadas de realizar sus actividades. Para poder elegir a los empleados más destacados dentro de la empresa, se llevará un control de las metas mes a mes de cada colaborador, el mismo que estará supervisado por el jefe de cada área, estos harán llegar los datos de los

colaboradores más destacados al departamento administrativo, a fin que se envíe a los ganadores su respectiva publicación en todos los ordenadores por medio de la red interna del hospital. Este reconocimiento se realizará mes a mes y se otorgará un certificado por su labor en formato digital a su respectivo correo.

Día de la madre y del padre

En cada fecha especial como el día del padre y día de la madre, se premie a tres madres y padres, de todos los empleados más destacado(a)s en su desempeño laboral, haciendo la entrega de tres entradas al cine cada uno para que puedan disfrutar con sus respectivas familias. Esto se llevará a cabo mediante un sorteo de los empleados que hayan quedado mínimo un mes como empleado del mes, se considerará desde el inicio del año hasta un mes antes del día de la madre y del padre respectivamente. De esta manera, los colaboradores sentirán el aprecio y respaldo de la institución hacia ellos, fortaleciendo así el vínculo laboral del colaborador, el cual se verá reflejado en su desempeño diario. Los ganadores de estos premios se los dará a conocer por medio de las redes internas del hospital y se hará su respectiva entrega del premio tres días posteriores al comunicado de los ganadores, en el área de administración.

Cenas

Se realizará el sorteo de una cena para los tres mejores empleados del hospital, la misma que será con admisión para dos personas a fin de año. Para participar en el sorteo deben haber sido empleado del mes mínimo un mes, se tomará en cuenta desde el inicio del mes hasta el mes de noviembre. Por medio de este incentivo se reconoce el arduo trabajo que han realizado durante este período, para la mejora del hospital, incentivando la mejora continua de los trabajadores.

El programa de incentivos se basará según lo antes mencionado en los siguientes puntos:

Tabla 13
Programa de incentivos

Programa de incentivos	Incentivos	Cantidad
Empleado del mes	Certificado	1 c/área
Día de la madre y del padre	Entradas al cine	6
Cenas a fin de año	Órdenes a cenas	3

Tomado de la investigación realizada

Programas Sociales

En toda organización, es fundamental que se realicen actividades recreativas fuera de esta, debido a que este tipo de estrategias permiten mejorar las relaciones entre colaboradores y personal administrativo. Esto fortalecerá la cultura organizacional por medio de acciones en el ambiente laboral y la comunicación interna. Para esta propuesta, se consideró efectuar diversas actividades durante el año, como campeonatos de fútbol en los meses de junio y octubre.

En los campeonatos de fútbol que se proponen como actividad podrán participar los hombres, donde al finalizar el campeonato se harán acreedores de una copa al campeón y subcampeón del evento. Estos trofeos serán adquiridos por un valor de \$ 45.00, el de campeón será de metal de un tamaño de 45 cm, con figura decorativa, grabación de placa y cinta. El trofeo de bicampeón será de 40 cm, de metal, con figura decorativa, grabación de placa y cinta.

Pausa activa de recreación interna

Crear programas recreacionales de pausa activa para que los trabajadores por unos minutos salgan del estrés y distraigan su mente con pausas activas recreacionales. Estas se van a realizar dentro del hospital, no se requerirá de un

espacio tan grande debido a que se lo realizará una vez a la semana y se dividirá al personal en grupos para que todo el personal pueda ser partícipe de esta actividad. Se propone con el objetivo de que el personal comparta y se divierta junto con sus compañeros, evitando que caigan en un nivel de estrés alto el cual se verá reflejado en un futuro en la comunicación con sus compañeros y el trato con los pacientes. Las actividades que se plantean son las siguientes:

La realización de rompecabezas grupal (60 a 90 piezas)

La dinámica a utilizar serán grupos de treinta personas ubicadas en fila, a las que se le dará de dos a tres piezas por persona y deberá ir avanzando en pareja hacia el cuadro del rompecabezas, el que estará ubicado en la parte de adelante en una mesa. El grupo tiene diez minutos máximo para terminar de armar, se tomará en cuenta el tiempo que se demora cada grupo, cuando todos los grupos hayan realizado la actividad se tomarán los dos grupos más rápidos y se hará una final entre ellos.



Figura 36. Rompecabezas Grupal
Tomado de Google Imágenes.

Juego dinámico

Esta actividad se la realizará en ocho grupos de diferente color de tres personas con una duración máxima de diez minutos. En la dinámica que se utilizará para poder llevar a cabo la actividad, se utilizarán ocho círculos o señaléticas con los colores de los grupos que se ubicarán en el piso para los puestos de los grupos, la que empezará con una conversa entre los participantes de estos. El líder o persona a cargo de la actividad dará tres órdenes:

- a) Ola a la derecha, todos los grupos deben de cambiar un puesto a la derecha
- b) Ola la izquierda, todos los grupos se moverán un puesto a la izquierda c)

Tempestad, los participantes deben cambiarse completamente de puesto. Las dos primeras órdenes se la darán varias veces antes de dar la tercera orden con el objetivo de que los participantes estén distraídos, participante que queda fuera de la señal o no se ha cambiado de puesto o color queda automáticamente descalificado. Se irán quitando dos círculos cada vez y en la última ronda se dejará solo una señal para que quede un grupo ganador.



Figura 37. Dinámica Grupal.
Tomado de Google Imágenes.

Se llevará a cabo en la segunda y cuarta semana del mes en cada área hasta que todos hayan participado, los participantes no pueden repetir la misma

dinámica dos veces seguidas a fin de que todo el personal pueda realizar la actividad, la misma que servirá de ayuda para mejorar la comunicación y el desempeño del personal hacia su trabajo.

Niveles de desempeño

Cada jefe de área llevará un control del personal que tiene a cargo en cada turno. En el hospital, se poseen indicadores de desempeño que son los utilizados por el departamento de recursos humanos; sin embargo, se sugiere que se realice la encuesta de desempeño que se realizó en este trabajo y se encuentra en los apéndices, esto se hará de manera cuatrimestral. La finalidad es que la dirección del talento humano, pueda identificar falencias en el personal y tome las correcciones necesarias.

La principal ventaja es que este control, puede ser contrastado con los indicadores del hospital, brindando un mayor seguimiento a los colaboradores que evidencian problemas en el desempeño. Esta es una forma de evaluar si las actividades orientadas a mejorar la cultura organizacional, están surtiendo algún efecto, debido a que se confirmó la relación entre las variables.

Presupuesto

El presupuesto que corresponde a la presente propuesta se detalla a continuación:

La compra de los tres rompecabezas y los sets de fomix serán usados para poder llevar a cabo las actividades recreativas planteadas anteriormente a fin de que los empleados tengan un tiempo de distracción y logren tener una comunicación desligada del trabajo con sus compañeros, ayudando a un mejor entendimiento y relación con el resto de trabajadores (Ver Tabla 14).

Tabla 14
Presupuesto

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
9	Entradas al cine para el día de la madre	\$5.00	\$45.00
9	Entradas al cine para el día del padre	\$5.00	\$45.00
3	Cena para 2 personas	\$30.00	\$90.00
1	Trofeos para campeonato	\$ 45.00	\$ 45.00
3	Rompecabezas	\$10.00	\$30.00
3	Set de fomix de colores	\$3.00	\$9.00
Total			\$264.00

Tomado de la investigación realizada

Cronograma de Actividades

Para llevar a cabo un adecuado proceso de actividades que corresponde a la propuesta se va a seguir paso a paso con detalle como especifica el siguiente cronograma de actividades para el año 2020:

Tabla 15
Cronograma

Actividad	Ene ro	Feb rer o	Ma rzo	Ab ril	Ma yo	Jun io	Juli o	Ag ost o	Sep tie mb re	Oct ubr e	No vie mb re	Dic iem bre
Día de la madre												
Día del padre												
Mejor empleado del mes												
Mejor empleado del año												
Tarde de Futbol												
Rompecabezas grupal												
Juego Dinámico												
Niveles de productividad												

Tomado de la investigación realizada

Para verificar el buen planteamiento de las estrategias, se realizarán pequeñas encuestas sobre cultura organizacional de los trabajadores, también se realizarán supervisiones permanentes en las fechas que se realicen las actividades a fin de conocer el desempeño, predisposición y la manera en la que están aplicando las estrategias.

Las evaluaciones y la selección del mejor personal mensual, de días especiales y anual será discutido y analizado entre los jefes de cada área, de recursos humanos y el jefe general. También se pedirá a los colaboradores que realicen sugerencias para las actividades propuestas, logrando así una mejora continua en la comunicación interna del personal del Hospital General Babahoyo.

Conclusiones

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general el determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo, logrando tener conocimiento de la institución para la posterior creación de una propuesta la cual servirá para mejoras de la cultura y desempeño de los trabajadores en el hospital antes mencionado.

El desarrollo del primer objetivo se logró en base a una investigación bibliográfica y trabajos de investigación basados en las variables cultura organizacional y desempeño laboral, logrando sustentar teórica y científicamente el presente proyecto. Se logró evidenciar que la cultura organizacional está compuesta por la adaptabilidad, el involucramiento, la consistencia y la misión; para lograr una adecuada cultura debe existir una dirección, desarrollo de habilidades, empoderamiento y trabajo de equipo. El empoderamiento describe la forma en la que se comportan los empleados de acuerdo a las situaciones que se presentan en la institución, mientras que un trabajo en equipo ayuda a la sincronización de las tareas, a la solución de problemas que suelen presentarse en los casos de emergencia que tiene el hospital en la que podrán desarrollar sus habilidades.

Se pudieron destacar ciertas dimensiones como la de orientación a la innovación, la que es medida de acuerdo a las ideas que aporta el empleado a su trabajo, seguido de la dimensión de estabilidad la que se centra en la evaluación de las expectativas de la empresa de sus colaboradores y el nivel de compañerismo y cooperación de los trabajadores entre los distintos

departamentos, el mismo que es medido por el nivel de la coordinación de actividades que realizan.

Por otra parte, también se pudieron encontrar tres conductas de desempeño laboral, entre las que están el civismo que busca enlazar las relaciones interpersonales y el personal en general, por medio del respeto y respaldo a sus compañeros; la falta de productividad, la cual tiene un impacto directo al bienestar de la compañía; mientras que el nivel de eficiencia va ligado al desempeño de las tareas, el que es medido con las responsabilidades y cumplimiento de las tareas asignadas.

El desarrollo del segundo objetivo buscó analizar la situación actual del hospital, esto se inició con la misión, visión, una breve reseña de la historia del hospital, como está conformada la unidad hospitalaria, un análisis de las estadísticas e indicadores que mantiene el hospital e investigaciones de las variables en trabajos similares. Se pudo evidenciar el gran incremento de pacientes atendidos en la unidad hospitalaria, los que pertenecen al seguro social y a otras casas de salud; en su mayoría acudieron a medicina interna.

Respecto al tercer objetivo que plantea la elaboración de una estructura metodológica investigativa para conocer la realidad interna del Hospital General Babahoyo; se llevó a cabo mediante estudios estadísticos por medio de dos cuestionarios, uno de escala desempeño laboral que fue contestada por el jefe inmediato y otro de cultura organizacional que fue realizado a la muestra obtenida del hospital que fueron 311 colaboradores. Las dimensiones de cultura organizacional fueron la orientación a resultados, orientación del empleado, orientación de la comunicación, orientación a la innovación, orientación de la

estabilidad y orientación de equipo. Las dimensiones con mayores problemas fueron la de comunicación, la orientada al empleado y a la innovación.

Las dimensiones de desempeño a evaluar fueron la cantidad de trabajo, calidad de trabajo, habilidad para trabajar con otros, conocimiento del trabajo, iniciativa en el trabajo y esfuerzo. La dimensión de desempeño que mayor problema presentó fue la de conocimiento del trabajo con un valor muy inferior a la media. Se demostró que la cultura organizacional tiene una relación positiva fuerte y significativa con el desempeño.

Se concluye que la organización ignora parcialmente los problemas existentes en el hospital, la falta de incentivos hacia los empleados, falta de comunicación y compromiso de los empleados hacia la organización. Se consideró importante plantear una propuesta para mejorar la cultura organizacional, esto partió de acciones para lograr una mejor comunicación por parte de los directivos y empleados del hospital en los diferentes niveles jerárquicos y a su vez mejorar la interrelación entre las personas que trabajan dentro del hospital. Con la implantación correcta de las actividades y estrategias planteadas en el presente trabajo de investigación, los resultados que obtendrá el hospital serán positivos y a corto plazo.

Recomendaciones

Realizar periódicamente investigaciones acerca de las variables cultura organizacional y desempeño laboral, a fin de mantener a todo el personal con la predisposición de realizar un excelente trabajo día a día, de la misma manera poder realizar cambios oportunos.

Efectuar estudios estadísticos comparativos con hospitales similares en las distintas provincias del país, tomando la presente investigación como referencia para otros trabajos.

Implementar las estrategias propuestas, para que sirvan de ayuda en el mejoramiento continuo de la cultura y el mejor desempeño de los empleados, pudiendo obtener así una mayor satisfacción de los usuarios del Hospital General Babahoyo.

Se recomienda el apoyo del equipo gerencial de la institución para que la presente propuesta pueda ser llevada a cabo, logrando que el hospital destaque entre las demás instituciones con sus niveles de efectividad y eficiencia.

Establecer reuniones con grupos de interés del hospital a fin de poder conocer sus ideas e incertidumbres, para lograr de esta manera mejorar las relaciones interpersonales entre distintos niveles y el trabajo en equipo.

Desarrollar nuevas evaluaciones al personal de enfermería y auxiliares con la finalidad de poder conocer si las actividades que se propusieron en la investigación han permitido llegar a los objetivos establecidos, en caso de no alcanzar los objetivos se debe complementar la propuesta con nuevas actividades que permitan lograr la mejora del desempeño de los colaboradores y la cultura organizacional de la empresa.

Referencias

- Aguilar, A., Gibert, M., & Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1).
Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Bellini, D., Fornara, F., & Bonaiuto, M. (2015). El entorno positivo en el ámbito laboral: el papel mediador del compromiso laboral entre la restauración y la satisfacción laboral. *Psycology: Revista Bilingüe de Psicología Ambiental*, 6(2), 267–281. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21711976.2015.1026078>
- Beltramino, N., & Conci, M. (2018). *El capital intelectual: Su importancia para el desarrollo de las Pymes*. Argentina: REUN.
- Beugelsdijk, S., Koen, C., & Noorderhaven, N. (2006). Organizational Culture and Relationship Skills. *European Group for Organizational Studies*, 27(6), 833–854. Obtenido de <https://scihub.tw/https://doi.org/10.1177/0170840606064099>
- BID. (2017). *Índice de Mejores Trabajos: Índice de Condiciones Laborales de América Latina*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C3%8Dndice-de-Mejores-Trabajos-%C3%8Dndice-de-Condiciones-Laborales-de-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

- Busso, M., Cristia, J., Hincapie, D., Messina, J., & Ripani, L. (2017). *Aprender mejor: Políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. Washington D. C.: Inter-American Development Bank.
- Calleja, N. (1988). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecario: Construcción de escalas de evaluación. *Investigación Bibliotecológica*, 2(4), 11-24. Obtenido de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3725/3278>
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 352-365. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232017000400352&script=sci_abstract&tlng=pt
- Castañeda, D. (2015). Condiciones para el aprendizaje organizacional. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 62-67. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400182X>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext
- Chumpitaz, J. (2014). Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. “Luis N. Sáenz” PNP. 2010. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3682/Chumpitaz_qj.pdf?sequence=1.

Córdoba, R. (2017). *Productividad. La clave del crecimiento para Colombia*.

Obtenido de <https://compite.com.co/wp-content/uploads/2017/04/Rosario-Presentaci%C3%B3n-reporte-Productividad.pdf>

Corporación Universitaria del Caribe. (2014). *Procedimiento para la evaluación de desempeño*. Obtenido de

https://calidad.cecar.edu.co/documentos/procedimientos/gestion_humana/Procedimiento-de-evaluacion-de-desempeno-V1.pdf

Cortez, R., & Garcia, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico*, 38(69), 81-100. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/267862689_Mejoramiento_del_desempeno_laboral_de_los_trabajadores_del_sector_salud_el_caso_de_Nicaragua

Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Obtenido de

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1720/HTML

De la Torre, L., & Afan, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico

de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf.

- Del Toro, C., Guzmán, M., & Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, 37(2), 164-177.
Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200006
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Fernández, L., & Troncoso, C. (2015). Orientación al Cliente, Tecnologías de Información y Desempeño Organizacional: Caso empresa de consumo masivo en Chile. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70), 334-352.
Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138973/Orientacion-al-Cliente-Tecnologias-de-Informacion-Desempeno-Organizacional-Caso-empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, R. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 101-114. Obtenido de <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/255/227>
- Figueroa, C., & Nazar, G. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Psicoperspectivas*, 14(1), 114-125. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242015000100011&script=sci_arttext&tlng=en

- Flores, C., & Gavino, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.
- García, M., Hernández, S., Crespo, A., Pérez, A., González, M., & Beneit, J. (2018). Fiabilidad de una escala para la evaluación de competencias enfermeras: estudio de concordancia. *Educación Médica*(442), 1-10. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1575181318303450?token=A95FCFB1E4E174C6194D1E1DD0DCD70023B7453951640C1D7C93BA95A34419C70F74631F609350CF2BE4F1A0B26A1798>
- Grueso, M. (2017). *Recursos Humanos en redes y organizaciones: Algunas reflexiones y desafíos*. Colombia: Editora Académica.
- Gutiérrez, N. (2016). *Gestión del Talento Humano Enfoques y Modelos*. Medellín: CIMTED Corporación.
- Hernández, H., Cardona, D., & del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000500003&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2019). *Plan Médico Funcional. IESS Hospital de Babahoyo Nivel II*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+BAHOYO.pdf>

- Iparraquirre, L., & Afna, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. Repositorio de la Universidad San Ignacio de la Loyola.
- Laguna, C. (2014). *Correlación y regresión lineal*. Obtenido de <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>
- López, A., & Gálvez, J. (2016). Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Manosalvas, C., Vaca, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administración*(26), 5-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo. Un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí: ESPE.
- Martínez, N. (2016). Metodología para desarrollo de capacidades de investigación en sistemas y servicios de salud en Enfermería. *Educación Médica Superior*, 30(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100017
- Mazariegos, A. (2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*. Obtenido de <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

- Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Mengíbar, M., Urenda, S., & Terol, F. (2019). *Gestión del cambio*. Obtenido de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gestion%20del%20Cambio/\[PD\]%20Documentos%20-%20Gestion%20del%20Cambio.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gestion%20del%20Cambio/[PD]%20Documentos%20-%20Gestion%20del%20Cambio.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>
- Morán, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1.a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*, 17(4), 130-139. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S157518131630078X?token=84FEAEE77510E824DDA1FE077D8A32FBCA4C44B4A1EE914CADED512398AC313A26539AD572672B1C4B78122D2E171A2A>
- Moreno, M., Poncelas, E., Gómez, T., Martínez, M., & Escobar, G. (2018). Percepción sobre la calidad de los cuidados, entorno laboral y características del sueño de las enfermeras que trabajan en el Sistema Nacional de Salud. *Enfermería Clínica*, 28(4), 230-239. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862118300159>
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558-568.

Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi162e.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Parreño, Á. (2016). *Metodología de investigación en salud*. Riobamba: ESPOCH.

Pazetto, A., & Kowal, I. (2015). Liderazgo en enfermería en las unidades de cuidados intensivos y su relación con el entorno laboral. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(1), 106-113.

Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17-25. Obtenido de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliioamerica/article/view/1462/851>

Pettigrew, A. (1979). Sobre el estudio de las culturas organizacionales. *Ciencias administrativas trimestrales*, 24(4), 570-581. doi:DOI: 10.2307 / 2392363

Pinzón, S., Alonso, F., Torró, C., Raposo, M., & Morilla, J. (2016). Experiencias, modelos y claves para la coordinación e integración de servicios sociales y sanitarios. *Enfermería Clínica*, 26(1), 3-6. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42984620/REF_1A131_2016_ENFCLIN_COORD_E_INTEGRA_SOSA.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1553610540&Signature=OcrqJgQjI0CahaI9p5QYLLIRLm0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEx

Ramírez, D., & Benavides, N. (2016). *Instructivo para evaluación del desempeño*.

Obtenido de

https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/194/166/original/INSTRUCTIVO_PARA_EVALUACION_DEL_DESEMPE%C3%91O.pdf?1500380369

Ramírez, F. (2017). Identificación de las características de la cultura organizacional a mejorar en una empresa de producción de alimentos, estudio de caso. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.

Reguant, M., Vilá, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60.

doi:<http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Román, J., Krikorian, A., Ruiz, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Estudios Generales*, 32, 154-161.

Obtenido de https://ac.els-cdn.com/S0123592316300201/1-s2.0-S0123592316300201-main.pdf?_tid=5de69fb2-5881-4934-bedb-3c1f4459dbd2&acdnat=1549033003_e4e8e46ea81cab755171939154a145bf

Romero, N. (2016). *La importancia de la cultura organizacional*. Obtenido de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>

Salazar, M. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito

Unanue, el Agustino, 2018. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19742/SALAZAR_V

[MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19742/SALAZAR_V/MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Salessi, S., & Omar, A. (2017a). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*,

22(1), 89-98. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf>

Salessi, S., & Omar, A. (2017b). Satisfacción Laboral: Un modelo explicativo

basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*,

26(2), 329-345. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v26n2/0121-5469-rcps-26-02-00329.pdf>

Sánchez, A. (2017). Empoderamiento, liberación y desarrollo humano.

Psychosocial Intervention, 26(3), 155-163. Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113205591730025X>

Sánchez, A., Hernández, J., Martínez, E., Villegas, E., & García, C. (2018).

Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo

local. Obtenido de

http://www.margen.org/suscri/margen89/sanchez_89.pdf

Segredo, A., García, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo

organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una

aproximación conceptual. *INFODIR*, 24, 86-99. Obtenido de

<http://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>

- Sureda, E., Ramis, C., & Sesé, A. (2017). La evaluación de competencias en Medicina. *Revista Clínica Española*, 217(9), 534-542. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256517301479>
- Trujillo, M. (2014). La evaluación del desempeño. Repositorio de la Universidad de La Laguna.
- Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Varona, M., & Chávez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial*, 36(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100006
- Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., Juárez, L., & Guzmán, C. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo. *Educ. Humanismo*, 19(33), 334-356. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/2648/3042>
- Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E., & Güereña, J. (2015). Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional. *Ciencia Administrativa*, 2, 62-73. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/07CA201502.pdf>
- Zhenia, H. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hernandez%20D%EDaz%20Zhenia%20Magaly.pdf;jsessionid=372ACB28323BAD8ED628AA6458EDC6A7?sequence=1>.

Apéndices

Apéndice A. Escala de Cultura

Dimensión orientación a resultados

Donde yo trabajo:

1. Hay altas exigencias en cuanto a los resultados de lo que hago

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

2. Los empleados son responsables de los resultados de su trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

3. No está claro para los empleados qué resultados se esperan (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión orientación del empleado

Donde yo trabajo:

4. Se presta mucha atención a las oportunidades de promoción interna de los empleados

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

5. Hay una atención limitada a los problemas personales de los empleados (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

6. Los recién llegados tienen que buscar por sí mismos lo que deben hacer (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión orientación de la comunicación

Donde yo trabajo:

7. Los empleados comparten sus críticas con colegas, en lugar de con sus jefes (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

8. Hay una buena comunicación de la alta dirección a los niveles más bajos

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

9. Los conflictos son ignorados en lugar de ser discutidos abiertamente (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Orientación a la innovación

Donde yo trabajo:

10. Se anima a los empleados a realizar todo tipo de propuestas de cambio

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

11. Se espera que los empleados busquen nuevas oportunidades para la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

12. Los empleados aportan ideas para mejorar la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Orientación de la estabilidad

Donde yo trabajo:

13. Se espera que los empleados estén bien vestidos cuando trabajan para la organización

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

14. La gente no siempre sigue las pautas y protocolos de manera estricta.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Orientación de equipo

Donde yo trabajo:

15. Existe una buena cooperación en proyectos que conciernen a diferentes departamentos.

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

16. Confianza y buena cooperación entre departamentos se considera algo normal

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

17. Los empleados se identifican más fuertemente con su propio departamento que con la organización en su conjunto

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Apéndice B. Escala de Desempeño

Dimensión: Cantidad de trabajo

1. Cuando llega a su puesto de labores, comienza a trabajar inmediatamente

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

2. El empleado trabaja ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

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

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión: Calidad de trabajo

4. El empleado demuestra mucho interés por su trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

5. El empleado se toma demasiado tiempo para realizar su tarea (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

6. El empleado tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión: Habilidad para trabajar con otros

7. En los conflictos de trabajo, el empleado actúa de manera conciliadora

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

8. El empleado, cuando se requiere hacer un trabajo en grupo, se muestra cooperativo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

9. El empleado trata de imponer su punto de vista a sus compañeros de trabajo (R)

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión: Conocimiento del trabajo

10. Por falta de conocimientos, el empleado tiene dificultades para realizar su trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión: Iniciativa en el trabajo

11. El empleado tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

12. El empleado puede emprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

Dimensión: Esfuerzo

13. El empleado persiste en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

14. El empleado es constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo

15. El empleado realiza sus actividades con dedicación

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Benítez Gómez, Rut Graciela, con C.C: # 1207659168 autora del trabajo de titulación: *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo* 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, 03 de octubre de 2019

f. _____

Benítez Gómez, Rut Graciela
C.C: 1207659168



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:	La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Benítez Gómez, Rut Graciela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Zambrano Chumo, Laura MBA. Econ. Gutiérrez Candela, Glenda Mariana 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:	03 octubre de 2019	No. DE PÁGINAS:	113
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, cultura organizacional.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura organizacional, hospital, desempeño laboral, comunicación, salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En toda institución hospitalaria la cultura organizacional y el desempeño laboral son vitales en la credibilidad e imagen que proyectan a sus usuarios. El objetivo general del presente proyecto de investigación fue determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo para la implementación de una propuesta que mejore la cultura organizacional en la institución. La metodología que se implementó para la realización de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal y tipo deductivo. Se realizaron encuestas a los trabajadores y al jefe inmediato de acuerdo a dos cuestionarios con varias dimensiones, aplicado a una muestra de 159 personas midiendo las variables de investigación. Los principales resultados fueron la falta de comunicación entre subordinados y jefes, para la variable cultura organizacional, mientras que para la de desempeño se presentaron dificultades a la hora de realizar ciertas tareas por la falta de conocimiento. Con base a estos resultados, se realizó una propuesta, la cual plantea un programa estratégico para fomentar y mejorar la cultura organizacional y desempeño laboral de los profesionales del hospital, fortaleciendo, aspectos como la comunicación, relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables desempeño laboral y cultura organizacional.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-939836450	E-mail: rutbenitez7@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			