



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

AUTORA:

David Romero, Gabriela Tabita

**Previo a la obtención del Grado Académico:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial, Gabriela Tabita David Romero** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresa**.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Glenda Gutiérrez Candela

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 02 días del mes de noviembre del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gabriela Tabita David Romero

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresa**, 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 02 días del mes de noviembre del año 2022

EL AUTOR

Ing. Gabriela Tabita David Romero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Tabita David Romero

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Administración de Empresa** titulada: **Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud**. Cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 02 días del mes de noviembre del año 2022

EL AUTOR:

Ing. Gabriela Tabita David Romero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
(SISTEMA DE POSGRADO)
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

REPORTE URKUND

← → ↻ secure.orkund.com/old/view/138252652-270586-737332#q1bklVayijY0NNAXNLbQMTQx0TEysNQxAvItDWN1lloz0/My0zKTE/OSU5WsDPQMDIwsTayNjIHY1NjQ0s... Gmail YouTube Maps

URKUND Abrir sesión

Documento	Lista de fuentes Bloques												
<p>Documento TRABAJO FINAL MAE GABRIELA DAVID ROMERO Correcciones Sept2022.pdf (D144951255)</p> <p>Presentado 2022-09-27 08:39 (-05:00)</p> <p>Presentado por tabita-1992@hotmail.com</p> <p>Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com</p> <p>Mensaje ENVIO DE TRABAJO DE TITULACION DE LA MAE PARA ANALISIS URKUND - GABRIELA TABITA DAVID ROMERO Mostrar el mensaje completo 1% de estas 56 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Categoría</th> <th style="width: 90%;">Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pontificia Universidad Católica del Ecuador / D54607744</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D40492981</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universidad de Yacambú / D134698006</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universidad Nacional Federico Villarreal / D112142981</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Universidad Privada del Norte / D109295514</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo	<input type="checkbox"/>	Pontificia Universidad Católica del Ecuador / D54607744	<input checked="" type="checkbox"/>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D40492981	<input type="checkbox"/>	Universidad de Yacambú / D134698006	<input type="checkbox"/>	Universidad Nacional Federico Villarreal / D112142981	<input checked="" type="checkbox"/>	Universidad Privada del Norte / D109295514
Categoría	Enlace/nombre de archivo												
<input type="checkbox"/>	Pontificia Universidad Católica del Ecuador / D54607744												
<input checked="" type="checkbox"/>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D40492981												
<input type="checkbox"/>	Universidad de Yacambú / D134698006												
<input type="checkbox"/>	Universidad Nacional Federico Villarreal / D112142981												
<input checked="" type="checkbox"/>	Universidad Privada del Norte / D109295514												

43% #1 Activo **43%**

Previo a la obtención del Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TUTOR: Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs. Guayaquil, Ecuador 2022

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ingeniera Comercial, Gabriela Tabita David Romero como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresa. DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN _____ (nombres, apellidos) _____ (nombres, apellidos) DIRECTORA DEL PROGRAMA _____ (nombres, apellidos) Guayaquil, a los (días) del mes de (mes) del año (año)

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Yo, Gabriela Tabita David Romero DECLARO QUE: El Proyecto de Investigación

Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 - Salud.

previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresa, 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.

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D40492981 **43%**

Previo a la obtención del Grado Académico: MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TUTOR: Lapo Maza, María del Carmen Guayaquil, Ecuador 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la INGENIERA COMERCIAL Y EMPRESARIAL ESPECIALIZACION FINANZAS, RAQUEL YESSICA PALOMEQUE CAMACHO, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD. DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN _____ E.C. María del Carmen Lapo Maza, Mgs. REVISOR(ES) _____ (nombres, apellidos) _____ (nombres, apellidos) DIRECTOR DEL PROGRAMA/CARRERA _____ E.C. María del Carmen Lapo Maza, Mgs Guayaquil, a los (día) del mes de (mes) del año (año)

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Yo, Raquel Yessica Palomeque Camacho DECLARO QUE: El Proyecto de Investigación

Escribe aquí para buscar

26°C ESP LAA 10:33 28/09/2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme la dicha de la salud y el bienestar físico y espiritual, por mostrarme día a día que con humildad, sabiduría y paciencia todo es posible; así como también agradezco a mi mamá Marisol Falcón y a mi segunda madre mi abuela Ángela Torres quienes han sido los pilares fundamentales en mi vida, quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi existencia estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo durante mi formación personal y profesional.

A mi tío Dr. Camilo Romero Torres y a mi padrino Fernando Falcón, que de alguna u otra forma aportaron con sus sabios consejos a impulsar a que siga adelante y pueda culminar con éxito mis estudios dándome ejemplo de superación, constancia y esfuerzo, me han enseñado a valorar todo lo que tengo y así contribuir con la consecución de este logro.

A handwritten signature in green ink that reads "Gabriela David R". The signature is written in a cursive, flowing style.

Ing. Gabriela Tabita David Romero

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni decaer en el intento.

A mi mamá Marisol Falcón y a mi segunda madre mi abuela Ángela Torres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, quienes me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos y así no desmayar en el intento para cumplir con mi meta deseada.

A handwritten signature in green ink that reads "Gabriela David R". The signature is written in a cursive, flowing style.

Ing. Gabriela Tabita David Romero

Índice General

	Pág.
Introducción	1
Antecedentes.....	3
Problema de investigación.....	5
Formulación del problema.....	7
Justificación	7
Objetivos.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Capítulo I.....	12
Marco Teórico	12
Comportamiento organizacional.....	12
Definición del comportamiento organizacional.....	12
Dimensiones del comportamiento organizacional	14
Dimensión estructural	15
Dimensión ambiente laboral.....	15
Dimensión personal.....	18
Metas, retos y oportunidades del comportamiento organizacional.....	19
Comportamiento organizacional en las instituciones públicas	20
Plan de mejora	23
Relaciones interdepartamentales	24
Proceso.....	25
Equipos de trabajo	25
Liderazgo	25

Motivación.....	26
Eficiencia-eficacia	26
Compras públicas	27
Capítulo II	28
Marco Referencial	28
Antecedentes referenciales	28
Antecedentes internacionales.....	28
Antecedentes nacionales	29
Las compras en las instituciones públicas del Ecuador	31
Situación actual.....	35
Aspectos sociodemográficos de la Coordinación Zonal 5 de Ecuador	35
Base legal.....	36
Base Conceptual	37
Coordinación Zonal 5 de Ecuador - Salud.....	38
Capítulo III	46
Marco Metodológico y Resultados	46
Enfoque de la investigación.....	46
Alcances de la investigación.....	47
Investigación exploratoria.....	47
Investigación descriptiva.....	48
Diseño de la investigación.....	48
Población y muestra.....	49
Variable de Estudio	50
Técnicas de Recolección de datos	50
Encuesta	51

Análisis e interpretación de los resultados.....	52
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Responsables Distritales Directos.....	57
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Directores Distritales	60
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Gerentes Hospitalarios.	63
Capítulo IV	68
Propuesta de intervención	68
Título	68
Justificación.....	68
Objetivos.....	69
Objetivo general.....	69
Objetivos específicos	70
Desarrollo de la propuesta	70
Mejora en el ambiente laboral.....	71
Mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas.	71
Mejora en la capacitación del personal.....	82
Mejora del nivel de participación en la institución.....	83
Mejora en la supervisión.....	84
Presupuesto de la propuesta.....	95
Cronograma de ejecución	95
Conclusiones y recomendaciones.....	96
Conclusiones.....	96
Recomendaciones	98
Referencias bibliográficas	99

APÉNDICE A	106
APÉNDICE B	110

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Metas del comportamiento organizacional.	19
Tabla 2. Retos y oportunidades del comportamiento organizacional.	19
Tabla 3. Establecimientos de salud del Ministerios de Salud Pública, Zonal 5.	41
Tabla 4. Valores institucionales de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.	42
Tabla 5. Valores institucionales de las Áreas Administrativa y Financiera de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.	43
Tabla 6. Las UDAF donde se encuentra el personal encargado de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.	44
Tabla 7. Población de los responsables de las compras públicas en la Coordinación Zonal 5 – Salud.	50
Tabla 8. Cálculo de la confiabilidad del instrumento aplicado a la población de estudio a través del alfa de Cronbach.	52
Tabla 9. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a las tres poblaciones de estudio.	53
Tabla 10. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a las tres poblaciones de estudio.	55
Tabla 11. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Responsables Distritales Directos.	57
Tabla 12 Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Responsables Distritales Directos.	59
Tabla 13. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Directores Distritales.	60

Tabla 14. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Directores Distritales.	62
Tabla 15. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Gerentes Hospitalarios.	63
Tabla 16. Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Gerentes Hospitalarios.	65
Tabla 17. Presupuesto para la realización de la propuesta de estudio.	95

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema del clima organizacional</i>	17
Figura 2 <i>Proceso de compras públicas en las instituciones del estado</i>	32
Figura 3 Modelo territorial de la Coordinación Zonal 5.....	35
Figura 4 Estructura territorial del Sistema de Salud, Ecuador.....	39
Figura 5 Organigrama estructural de la Coordinación Zonal 5 – Salud.....	39
Figura 6 Estructura actúa de la dirección distrital de la Coordinación Zonal 5 – Salud.....	40
Figura 7 Productos y servicios por niveles, según el Ministerio de Salud Pública.....	40
Figura 8 Las zonas que corresponde a la coordinación de salud de Ecuador.....	41
Figura 9 Plan para mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.....	72
Figura 10 Plan para mejorar el reconocimiento por las buenas prácticas de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.....	76
Figura 11 Plan para mejorar la capacitación de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.....	84
Figura 12 Plan para mejorar el nivel de participación de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.....	88
Figura 13 Plan para mejorar de la supervisión de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.....	91

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo elaborar un plan de mejora laboral que beneficie el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud. La metodología se basó en un desarrollo cuantitativo, con un diseño no experimental y con unos niveles de investigación descriptivo y exploratorio. Los resultados se basaron en el desarrollo de factores que permitan un aumento de la motivación a través del análisis de la satisfacción laboral como lo son la satisfacción por la supervisión, satisfacción el ambiente físico, satisfacción por las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca por el trabajo y satisfacción con el nivel de participación. Cada una de estas influye en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Como conclusión, el plan de mejora laboral involucra áreas que exalten la satisfacción laboral como mejora en el ambiente laboral, mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas, mejora en la capacitación del personal, mejora en el nivel de participación dentro de la institución y mejora en la supervisión, el cual buscan incrementar la satisfacción laboral y por ende desarrollar un comportamiento organizacional acorde a las exigencias de la sociedad y de sus entes correspondientes.

Palabras Clave: Motivación, satisfacción laboral, comportamiento organizacional, compras públicas.

Abstract

The objective of this research is to develop a work improvement plan that benefits the organizational behavior of the personnel responsible for public purchases of the decentralized operating entities of the Zonal Coordination 5 - Health. The methodology was based on a quantitative development, with a non-experimental design and with descriptive and exploratory research levels. The results were based on the development of factors that allow an increase in motivation through the analysis of job satisfaction, such as satisfaction with supervision, satisfaction with the physical environment, satisfaction with benefits received, intrinsic job satisfaction and satisfaction with the level of participation. Each of these influences affective commitment, continuity commitment, and normative commitment. In conclusion, the work improvement plan involves areas that enhance job satisfaction such as improvement in the work environment, improvement in recognition for good practices, improvement in staff training, improvement in the level of participation within the institution and improvement in supervision, which seek to increase job satisfaction and therefore develop organizational behavior according to the demands of society and its corresponding entities.

Keywords: motivation, job satisfaction, organizational behavior, public purchases.

Introducción

Las organizaciones presentan diferentes formas de establecer sus procesos a través de mecanismos que busquen la efectividad, y por ende el incremento de la productividad y la calidad. Existen factores dentro de la organización como lo es el comportamiento de sus trabajadores, traducido como comportamiento organizacional. Dentro del comportamiento organizacional se encuentran dimensiones que afectan este parámetro, tales como el estructural, el ambiente laboral y el personal. Dentro del ambiente laboral se encuentran variables que muestran gran importancia para la generación de un ambiente saludable dentro del área laboral, los cuales son la comunicación organizacional y el clima organizacional.

Del mismo modo, en el aspecto personal, se encuentran la satisfacción laboral y el compromiso laboral, los cuales inciden drásticamente sobre el comportamiento organizacional. Según Salazar-Cueva (2018) es imprescindible conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y las posibles consecuencias que se pueden manifestar en comportamientos indeseables para la organización.

En este sentido, la comunicación que juega un papel clave en organización. Los diversos niveles jerárquicos deben manifestar las diferentes formas y procesos que se desarrollan dentro de la empresa por medio de una comunicación efectiva. Esto es lo que se denomina la comunicación organizacional, la misma que puede incidir en otras variables de la institución. De igual forma, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional inciden directamente en el clima organizacional. Un buen clima produce eficiencia y productividad en los procedimientos, por lo que la calidad de los procesos es una constante. Caso contrario, cuando el clima organizacional es pésimo entonces las labores y el comportamiento organizacional no producen la calidad esperada en los objetivos institucionales.

Es indudable que se requiere de realizar diversas estrategias para mejorar el comportamiento organizacional, la cual permitirá aumentar la productividad de la organización es así como un plan de mejora puede transformarse en un mecanismo que permita aumentar el rendimiento laboral dentro de cualquier institución. Es decir, el diseño del plan de mejora es el conjunto de medidas que permite proponer cambios, ante las debilidades y amenazas que se presentan en la institución y así poder mejorar el ambiente y el rendimiento de la empresa (Sefla-León, 2020).

En consecuencia, en la presente investigación se desea elaborar un plan de mejora laboral que beneficie el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Sin duda la aplicación de este plan de mejora busca establecer un mejor ambiente de trabajo manifestado en un excelente clima organizacional producto de una buena comunicación entre los diferentes trabajadores, así como aumentar el rendimiento de cada recurso que hace vida dentro de las instalaciones de cada centro de atención.

Por lo tanto, el desarrollo de esta investigación está conformada por diversos capítulos que se describen a continuación: Capítulo I, que plantea la base teórica que define cada uno de los parámetros ejecutados a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos; Capítulo II, desarrolla el marco referencial, donde se detalla la situación actual de la población de estudio que son las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud; Capítulo III, destaca la metodología, la cual describe la muestra de estudio y la técnica e instrumentos de recolección de datos, así como también detalla los resultados de la encuesta aplicada.; por último el Capítulo IV, que desarrolla la propuesta para poder mejorar el comportamiento organización a través de un plan de mejora laboral el cual se desarrolla en el ambiente laboral, reconocimiento de las buenas prácticas, capacitación del personal, participación en la institución y la mejora en la supervisión.

Antecedentes

En la investigación de Viteri (2017) cuyo título es *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*, el cual tiene por objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un Plan de Mejora. Como conclusión se pudo establecer que el ambiente laboral del área investigada se encuentra en situación de riesgo, por lo que se propone un plan de mejora para disminuir el impacto de los factores ambientales como: trabajo en equipo, liderazgo participativo, desarrollo personal y comunicación inter e intradepartamental, a fin de que el área en estudio mejore su rendimiento laboral y se alcance la unión entre los colaboradores.

De esta investigación se tomará en cuenta la estructura del plan de mejora como es fomentar el trabajo en equipo, formación de un estilo de gestión y liderazgo participativo, desarrollo personal de los trabajadores y mejorar el proceso de comunicación.

Según Santana (2018) cuya investigación lleva por título *Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*, el cual tuvo como objetivo determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el manejo de conflictos laborales en el Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General Docente Ambato. Como conclusión, fue necesario el diseño de un Plan de Intervención de comportamiento organizacional para el manejo del conflicto laboral que tiene como propósito fundamental fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores, a fin de mantener grupos de trabajo compartidos, armónicos que interactúen en forma duradera para el logro de los objetivos

comunes e institucionales, permitiendo acciones definidas, útiles y eficaces al considerar los esfuerzos de todos y cada uno de los integrantes, evitando en todo momento el individualismo en el trabajo.

De esta investigación se tomará como base el desarrollo del plan para determinar el comportamiento organizacional y así disminuir posibles conflictos entre diversos departamentos con el objeto de mejorar el clima organizacional y elevar la atención de calidad y calidez en la institución de salud.

Asimismo, Salazar-Cueva (2018) en su investigación titulada *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*, la cual lleva por objetivo identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Como conclusión se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%; además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

De esta investigación se tomó como valor agregado para el presente trabajo el cuestionario utilizado el cual fue el S20/23 de Josep Meliá y José Peiró que destaca la satisfacción laboral y el cuestionario TCm Employed Commitment de John Meyer y Natalie Allen; igualmente, se utilizó la prueba del Chi cuadrado para encontrar la relación existente entre la satisfacción y el compromiso laborales.

De la misma manera, Sánchez-Gavidia (2019) en cuya investigación titulada *Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la*

empresa Bless Water, con el objetivo de identificar el ambiente laboral en los trabajadores de la empresa Bless Water, para mejorar el desempeño eficiente del personal de la empresa Bless Water y como conclusión se observó que existe un ambiente laboral que no es el adecuado, también el personal considera que existe ausencia de liderazgo y no existe ninguna motivación hacia ellos; se presentan recomendaciones exponiendo estrategias y plan motivacional el cual consta de: recompensas, reconocimientos, etc.; también, se propone mejorar el salario, y realizar un día de integración el cual ayude a mejorar la comunicación entre gerentes y trabajadores.

De esta investigación se tomó el plan de mejoras que busca mejorar el ambiente laboral y el desempeño eficiente en los trabajadores de la organización a través de protocolo como integración entre todos los trabajadores indistinto del nivel de mando con el fin de mejorar la comunicación organización, así como del reconocimiento al personal por su destacada labor durante períodos de tiempo. Todo lo anterior aumentará los niveles de productividad de la institución.

Problema de investigación

Uno de los grandes problemas que tienen las organizaciones es la productividad de sus operaciones, procesos o procedimientos. Esto por supuesto, afecta directamente a la rentabilidad económica y financiera de la empresa. De igual manera, afecta la prestación de servicios a los usuarios o ciudadanos si la organización es un ente público. Sin duda, la productividad juega un papel importante, por lo que de ella se desprenden varios parámetros que dependerán cuan efectiva y eficaz es la organización o institución.

Entre las variables se puede contar con la comunicación, clima, cultura y comportamiento que afectan directamente a la organización. La comunicación es una herramienta de gestión que reduce la incertidumbre del futuro y desarrolla perspectivas acerca del comportamiento social de

los individuos; cuando es fluida, los procesos de intercambio se asignan, se delegan funciones y se establecen compromisos en todos los niveles (Rivera et al., 2005).

La comunicación incide directamente en el clima organizacional, por lo que si no hay una buena comunicación interna no existirá un clima adecuado entre los miembros de la organización esto por supuesto puede alterar la cultura organizacional y darle otro sentido a los valores institucionales que tenga la organización. La cultura organizacional es un conjunto de significados compartidos por las personas dentro de la organización, así como también es la suma de hábitos, creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes, que ofrece una sensación de estabilidad y de identidad corporativa (Alvarez y Tenecora, 2014).

Sin duda alguna, todos estos factores inciden en el comportamiento organizacional y que a su vez este mismo comportamiento afecta directamente a esas variables, por lo que cada una es un factor clave para el desarrollo de la productividad. El comportamiento organizacional son las acciones que realizan los trabajadores dentro de la organización debido a diferentes elementos, lo que repercute en la calidad y productividad de los procesos, procedimientos, productos o servicios que ofrecen las instituciones.

Este comportamiento organizacional debe ser analizado en diferentes ambientes, por lo que en las instituciones públicas es importante poder determinar sus fortalezas y debilidades, porque de ella repercute en el desarrollo de las actividades y más que su producto es la atención al usuario. En la presente investigación se desea conocer como es el comportamiento organizacional en los responsables de las compras públicas en las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

El comportamiento organizacional en los departamentos de compras públicas es de vital importancia debido que en este ente debe regir los más altos valores institucionales basados en la ética profesional y en la moral ciudadana. Cualquier desapego de los valores traerá consigo

consecuencias graves enmarcadas en el bajo rendimiento de las actividades de ejecución dentro de la planificación, cumplimiento de la normativa legal vigente, comportamientos antiéticos. Un correcto comportamiento organizacional permitirá desarrollar una mejor respuesta a los ciudadanos a través de los diversos servicios que prestan en estos centros de salud pública que conforman este importante ente zonal de Ecuador.

Del mismo modo, el comportamiento organizacional analizado a través de la dimensión de ambiente laboral específicamente por el comportamiento organizacional y clima organizacional pueden modificar el rendimiento laboral y la productividad de la organización. En este sentido, es necesario plantear un plan de mejora laboral que influya en la comunicación clima organización, lo que fortalecerá en un buen comportamiento organizacional dentro de las áreas responsables de las compras públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Formulación del problema

¿Cómo será la influencia de un plan de mejora laboral que permita ofrecer un mejor comportamiento organizacional de los responsables de las compras públicas de las entidades descentralizadas de la zona 5 – Salud?

Justificación

El sector público es una estructura compleja que depende de las acciones políticas de los gobernantes de turno. Los mecanismos aplicados están basados en dichas acciones legales lo cuales buscan darles la satisfacción a los ciudadanos a través de la solución a las necesidades más urgentes. En este sentido, el sector público está conformado por una serie de instituciones

que están enfocadas en cada uno de los sectores más importantes de la sociedad. En este caso, el sector público de Ecuador está conformado principalmente:

El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), así como también los servicios que presta las municipalidades y las instituciones de seguridad social como es el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL)]. (Fajardo et al., 2020, p. 108)

De estas entidades el sector salud es una de las instituciones más importante porque de ella depende salvaguardar el bienestar y la salud de los ecuatorianos. Sus diversas áreas son fundamentales para generar la calidad de vida de los pacientes que ingresan en cada centro de atención. Para poder desarrollar los diversos diagnósticos y tratamientos es necesaria la implementación de una serie de mecanismos que permitan obtener los mejores resultados.

Por lo cual, un área que ofrece los materiales y equipos necesarios dentro de cada área es el departamento de compras públicas. Esta dependencia depende de las políticas y mecanismos que son realizadas a través de los diferentes gobiernos centrales o regionales, pero al mismo tiempo dependen de los diferentes responsables de las áreas. Es aquí donde prevalece en dichas áreas el comportamiento del trabajador que se transforma en el comportamiento de la organización. De esta situación recae el interés de poder comprender el comportamiento organizacional y de cómo se puede ayudar a establecer una mejor respuesta de los trabajadores de una institución pública de salud.

Estos comportamientos deben estar fundamentados en los valores institucionales del centro de salud, al mismo tiempo depende de la ética profesional y de la moral ciudadana de las personas. Este comportamiento también este entrelazado con la comunicación y con el clima organizacional, todo transformándose en una cultura organizacional que prevalece la eficiencia,

eficacia, productividad y calidad de los servicios prestados a la colectividad. Asimismo, al rescatar el sentido de pertenencia y la cultura organizacional en los trabajadores de dicha área se podrá manifestar en las demás áreas, como ejemplo, y por ende se ofrecería un servicio con un trato cordial y de calidad a las personas que realmente lo necesitan.

Del mismo modo, dentro de las dimensiones significativas del comportamiento organizacional se encuentra la actitud personal, la cual está reflejada a través de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde una involucra a la otra y viceversa. Sin una buena satisfacción laboral se puede producir un comportamiento errado en el trabajador afectando el comportamiento organizacional, a través de una deficiente comunicación y un mal clima organizacional.

Para tal fin, recae la importancia de un plan de mejora laboral que involucre los aspectos más importantes y que beneficien al comportamiento organizacional, lo que conlleva a que los servicios que se prestan a los diferentes clientes internos y externos sean realizados a través de las formas más éticas y de profunda calidad. Las diversas estrategias que se planteen en el plan de mejora deben buscar realizar primero la contribución al cumplimiento de los objetivos propuestos y además lograr una mayor eficiencia en la misma; segundo, darle la importancia, responsabilidad y reconocimiento a los diversos trabajadores que hacen vida dentro de esta institución; y, tercero, que se generen un clima organizacional óptimo que busque desarrollar la máxima productividad dentro de la institución.

Motivo por el cual la presente investigación, permitirá saber el cómo y por qué el comportamiento del personal responsable de compras públicas de las Entidades Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud, con el fin de formular estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los funcionarios de compras públicas, aportando como beneficios lograr conocer y que se tome en cuenta sus necesidades, habilidades,

inquietudes y expectativas que deben ser consideradas con la finalidad de que realicen sus actividades cumpliendo con sus responsabilidades de la mejor manera, del cual se beneficien no solo ellos como funcionarios sino también la institución y la ciudadanía con las adquisiciones realizadas.

Con lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación se encuentra entrelazado con la línea de investigación de la Maestría en Administración de Empresa de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la cual es *Estudios de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas*, la misma que permitirá a la comunidad estudiantil ser utilizada para futuras investigaciones de estudio.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Objetivos Específicos

Analizar las bases teóricas sobre el comportamiento organizacional y el plan de mejora laboral para Instituciones Públicas.

Determinar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional que inciden en la dimensión personal del comportamiento organizacional de los responsables de Compras Públicas y el Nivel directivo de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Proponer un plan de mejora laboral para el comportamiento organizacional de los responsables de Compras Públicas y el Nivel directivo de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el marco teórico que fundamenta el comportamiento organizacional?

¿Cuál es el marco referencial del comportamiento organizacional para los responsables de Compras Públicas de las Entidades Desconcentradas bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 – Salud?

¿Qué metodología de investigación se utiliza para el análisis del comportamiento Organizacional de los Responsables de Compras Públicas de las Entidades Desconcentradas bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 – Salud?

¿Qué propuesta se debe diseñar en base al comportamiento organizacional de las Entidades Desconcentrada bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 – Salud para mejorar el rendimiento de los empleados, nivel directivo y clientes interno?

Hipótesis de investigación

El plan de mejora laboral permitirá incrementar el comportamiento de los trabajadores responsables de las compras públicas de las Entidades Descentralizadas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Capítulo I

Marco Teórico

Todo desarrollo de una investigación debe tener como base un factor teórico que brinde soluciones a las inquietudes de las variables cuando se están desarrollando sus evaluaciones. Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema, y que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes en estudios anteriores (Hernández-Sampieri et al., 2014). En este sentido, el marco teórico de esta investigación tomará como variables el comportamiento organizacional, plan de mejora y compras en las instituciones públicas del Ecuador.

Comportamiento organizacional

Definición del comportamiento organizacional

El comportamiento individual de los trabajadores de una organización incide directamente en la funcionabilidad de esta. Por lo que, cada comportamiento va desarrollando generalmente un comportamiento de toda la organización, la cual es llamada comportamiento organizacional. En este sentido, Robbins y Judge (2013, citado por Ruiz Forero, 2018), presentan una definición completa del comportamiento organizacional:

Es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. El comportamiento organizacional se ocupa de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. (p. 59)

En este sentido, el comportamiento organizacional es importante para cualquier tipo de empresa o institución. En cualquier que sea grande o pequeña, de producción, comercial o de servicios, los colaboradores son clave fundamental y por ende el comportamiento de las personas y los grupos requiere especial cuidado puesto que se debe conocer cómo funciona y de esta manera poder realizar intervenciones (Ospina-Osorno, 2018).

De la misma manera, el comportamiento organizacional debe estar relacionado con los estándares internacionales dependiendo del área de trabajo de la organización. Si es dentro del área administrativa-contable, debe estar ligada a los estatutos que planteen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), por ejemplo. Estas NIIF cumplen con ciertos aspectos, donde se desarrollan la transparencia y coherencia de las acciones administrativas contables dentro de la organización. Es así como;

El estudio del comportamiento organizacional permite comprender la forma como actúan las personas a nivel individual, grupal y organizacional con el propósito de lograr la efectividad; esto, en conjunto con el estudio de los aspectos que comprende la implementación de NIIF, permite identificar categorías de análisis, como la designación y capacitación de los responsables del proyecto, la identificación de impactos, la formulación de políticas contables y la programación, planificación y monitoreo sobre el cumplimiento del proyecto. (Ruiz Forero, 2018, p. 72)

Por otra parte, el comportamiento organizacional es un parámetro que tomar en cuenta por los altos mandos cuando la productividad no es la más efectiva. Se requiere desarrollar estrategias que permitan mejorar ese comportamiento dentro de la organización. Es así como, formalizar el comportamiento organizacional en el personal que hace vida dentro de la empresa o institución trae como consecuencia:

- ✓ Moderar la incertidumbre, para prever la conducta y de esa manera controlarla.

- ✓ Coordinar actividades y tareas.
- ✓ Asegurar la consistencia mecánica que precede a la producción eficiente.
- ✓ Asegurar ecuanimidad a los clientes, usuarios o beneficiarios.
- ✓ Promover el orden interno. (Totonelli, 2018, p. 86-87)

Dimensiones del comportamiento organizacional

De la misma forma, la importancia del comportamiento organizacional se desarrolla en diversos puntos, según Hernández (2016, citado por Requenez-Alvarado y Oporta, 2020), los cuales son:

Ayuda a predecir qué hará la gente al interior de las empresas, estudia la forma de predecir la conducta de los individuos y los grupos, Busca resultados eficaces a través del estudio de los individuos, los grupos y la estructura de la empresa, Posee buenas habilidades en el trato con la gente, Incluye la capacidad de entender a los empleados, Se retroalimenta con los resultados del comportamiento organizacional, Tiene conocimiento de las habilidades de los individuos y los grupos para que trabajen con mayor eficiencia y productividad, Es un requisito básico para poder tener éxito en la conducción de una empresa, Reemplaza la intuición por el estudio sistemático y Busca adaptar los recursos humanos con la tecnología de punta. (p. 7)

Es así, que los puntos que describen la importancia del comportamiento organizacional señalan los diversos parámetros intrínsecos en el establecimiento de esta conducta. Estas variables son decisivas para el éxito y son vinculadas en el sistema de gestión como: motivación y satisfacción laboral; el clima y la cultura, la comunicación, los valores, los equipos de trabajo, el liderazgo, la lealtad y la satisfacción, por señalar algunas (Consuelo-Bravo et al., 2018).

Del mismo modo, las dimensiones del comportamiento organizacional representan aspectos en las cuales dependerá el funcionamiento de la organización. Estas dimensiones comprenden a las personas, estructura y ambiente laboral.

Dimensión estructural

Esta dimensión corresponde a las características de la organización, tanto en sus factores internos como externos. Sus relaciones con el personal, así como con los proveedores y acreedores. Tiene relación con la interacción con otras organizaciones o instituciones. Un aspecto clave es el desarrollo de una estructura organizativa que permita el desarrollo de los procesos y procedimientos dentro de la empresa. Según Garbanzo (2016), citado por Santana (2018), la estructura es el esquema sobre el que se apoyan las funciones requeridas por la empresa, las cuales interactúan tratando de encontrar el equilibrio, siendo esta una herramienta de la administración que permite definir los niveles jerárquicos y los puestos.

Dimensión ambiente laboral

Uno de los aspectos que configuran las dimensiones personal y estructural es el ambiente laboral. El ambiente es también un elemento que afecta de manera benéfica o perjudicial, porque esta determina las condiciones bajo las cuales vamos a realizar todas nuestras actividades (Santana, 2018). El ambiente está relacionado con dos factores, el interno que corresponde a la relación interpersonal de los trabajadores y en la cual afecta el clima organizacional, y el externo que está relacionado con la interacción con las demás organizaciones, como lo es la comunicación organizacional.

En este sentido, la comunicación organizacional se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado; se utiliza para

vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones (Paz, 2012). Del mismo modo, es necesario reforzar una de las características fundamentales en la comunicación, el cual se basa en un proceso de intercambio: acción compartida, práctica concreta, interacción, y no sólo un proceso de transmisión de mensajes (Brönstrup, Godoi, & Ribeiro, 2007). Asimismo, la comunicación dentro de las organizaciones se caracteriza como:

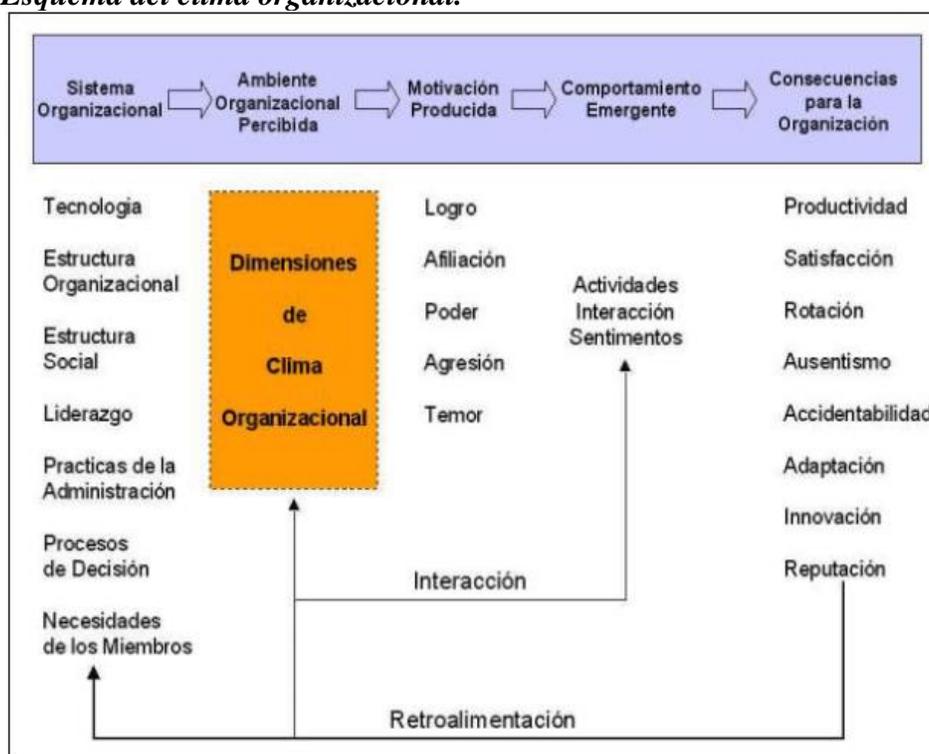
Estos elementos característicos de las organizaciones implican a las comunicaciones que se gestan en el enlace e interdependencia de los actores, en la creación de realidades simbólicas, en la construcción de las organizaciones, en el vínculo de éstas con el entorno y en el uso de lenguajes a través de los cuales se expresan, hechos, creencias y expectativas de las personas en la vida cotidiana. Al mismo tiempo, plantea la complejidad que se da por la interacción entre acciones, actores y percepciones, los cuales se definen en función del otro, originando de esta forma la dinámica organizacional (Vota et al., 2008, p. 419)

Es decir, la comunicación organizacional debe involucrar a los trabajadores en los procesos o servicios que presta la empresa, conllevando a conquistar sentido de pertenencia a través del conocimiento de los valores institucionales. El recurso humano se siente identificado con los procesos lo que lo hace un activo fundamental dentro de la institución. Esto es debido a que es el eslabón que integra y da sentido a las partes del sistema; de manera que la unidad, armonía y secuencia de las actividades organizadas en un sistema se logran gracias a la comunicación (Vota, Balderrama et al., 2008).

Una buena comunicación organizacional ofrece, al mismo tiempo, un ambiente productivo y de confraternidad, lo que muchos investigadores denominan clima organizacional. Este hace referencia a la percepción del personal en cuanto a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los trabajadores en cualquiera de sus niveles jerárquicos, la

comunicación, entre otros (Williams-Rodríguez, 2013). Es así que, el clima organizacional presenta un esquema que desencadena en un esquema cíclico, tal como se detalla en la Figura 1.

Figura 1.
Esquema del clima organizacional.



Tomado de (Cisneros y Paredes, 2013)

Por lo cual, tanto la comunicación como el clima organizacional son factores que desarrollan el comportamiento organizacional existen diversas definiciones del comportamiento organizacional. Para Dailey (2012), citado por Consuelo-Bravo et al, (2018) el comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones, el cual centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización (p. 92). De la misma forma, Amorós (2009), citado por Santistevan (2018) muestra que el comportamiento organizacional se encarga de investigar el impacto que se produce entre los individuos, los grupos y la estructura organizativa, así resultando importante su aplicación, con el fin de emplear la información al

mejorar la eficacia en la organización, esa importancia radica en las relaciones enmarcada con el empleo.

Dimensión personal

Dentro de cualquier organización, el personal es el recurso más importante para el desarrollo de los procesos, productos o servicios. Son los encargados de tomar las decisiones en situaciones que permiten dirigir el destino de la empresa. Las decisiones correctas dependen de la personalidad del trabajador a cargo de dicha situación. La personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos (Ñaña-Baquerizo y Pedro, 2017).

Esto afecta directamente la relación con otros compañeros y la productividad de la empresa. Por lo cual, la relación de la institución con el personal debe ser la más acorde a las labores y situaciones que se presentan dentro de la misma. En este sentido, el interés de ambas partes debe convertirse en un interés mutuo donde ambos ganen a través de las metas superiores que se generen con la integración de personas y organización (Chiavenato, 2009; citado por Santana, 2018).

Asimismo, dentro de las relaciones personales se encuentran la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, los cuales inciden dentro del comportamiento organizacional. Según Robins (2009), citado por Salazar-Cueva (2018), califica a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, por lo que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca del mismo, en tanto que un colaborador insatisfecho los tiene negativos. Del mismo modo, Sánchez et al. (2019) señala que la satisfacción laboral tiene relevancia en el contexto de los servicios de salud como indicador indirecto de calidad, tanto asistencial de los servicios prestados, como de organización interna de las instituciones sanitarias.

Por otra parte, el compromiso organizacional está muy relacionado a la satisfacción laboral. Mientras más satisfacción exista en el trabajador más compromiso tendrá en la organización. Jericó (2008), citado por Salazar-Cueva (2018), por su parte manifiesta que el compromiso es el motor para que el profesional aporte lo máximo posible y no se marche a otra compañía, expresa además que la empresa puede desarrollar las capacidades y fortalecer el compromiso de los individuos.

Metas, retos y oportunidades del comportamiento organizacional

En definitiva, el comportamiento organizacional plantea una serie de metas para que las organizaciones busquen el desarrollo de la productividad, la eficiencia y la calidad de sus procesos, productos o servicios. Estas metas se desarrollan en la Tabla 1. De la misma manera se deben desarrollar retos y oportunidades tales como se visualizan en la Tabla 2.

Tabla 1.

Metas del comportamiento organizacional.

METAS	CARACTERÍSTICAS
<i>Describir</i>	Es el modo en que se conducen las personas
<i>Comprender</i>	Por qué las personas se comportan como lo hacen.
<i>Predecir</i>	La conducta futura de los empleados
<i>Controlar</i>	Al menos parcialmente las actividades humanas.

Tomado de Sánchez Gonzáles (2017)

Tabla 2.

Retos y oportunidades del comportamiento organizacional.

RETOS Y OPORTUNIDADES	CARACTERÍSTICAS
<i>Respuesta ante las presiones económicas</i>	Durante las épocas económicas difíciles, la administración eficaz suele ser un lujo. Cualquiera puede dirigir una compañía cuando los negocios florecen, ya que la diferencia entre una buena y una mala gerencia refleja la diferencia entre ganar mucho dinero y ganar mucho más dinero. Sin embargo, en las malas épocas, los gerentes enfrentan situaciones de trabajadores que deben ser despedidos, que reciben recortes de salario y que se sienten preocupados acerca de su futuro. La diferencia entre una buena y una mala gerencia podría ser la

	diferencia entre las ganancias y las pérdidas o, a final de cuentas, entre la supervivencia y el fracaso.
<i>Respuesta ante la globalización</i>	Las organizaciones ya no están limitadas por las fronteras nacionales. Por ende, es muy probable que sea enviado al extranjero por cuestiones de trabajo —que se le transfiera a la división de operaciones de su empleador o a una subsidiaria en otro país.
<i>Administración de una fuerza de trabajo diversa</i>	Uno de los desafíos más significativos que enfrentan las organizaciones es adaptarse a individuos que son diferentes. El término para describir tal desafío es la fuerza de trabajo diversa. Mientras la globalización se centra en las diferencias entre individuos procedentes de distintas naciones, la fuerza de trabajo diversa lo hace en las diferencias entre la gente dentro de países determinados. La fuerza de trabajo diversa reconoce una fuerza laboral de mujeres y hombres; muchos grupos raciales y étnicos; personas con una amplia variedad de habilidades físicas y psicológicas; e individuos con edades y orientación sexual diferentes. La administración de esa diversidad se ha vuelto una preocupación global.
<i>Mejora del servicio al cliente</i>	Muchas organizaciones fracasan porque sus empleados no logran satisfacer las necesidades de sus clientes. Por ello, la gerencia necesita crear una cultura de sensibilidad ante el cliente. El CO ofrece una guía valiosa para ayudar a que los gerentes creen tal cultura — aquella donde los trabajadores son amigables, corteses, accesibles y expertos, están listos para responder a las necesidades de los clientes y dispuestos a hacer lo que sea necesario para agradarles.
<i>Mejoras en las habilidades interpersonales</i>	Conforme vaya avanzando en los capítulos, se le presentarán conceptos y teorías relevantes que sirven para explicar y predecir el comportamiento de los individuos en el trabajo. Además, obtendrá nociones sobre las habilidades interpersonales específicas que es posible usar en el trabajo. Por ejemplo, veremos las formas de diseñar puestos de trabajo motivadores, así como técnicas para mejorar la capacidad de escuchar y formas para crear equipos más eficaces.
<i>Estimulación del cambio y la innovación</i>	Las organizaciones exitosas actuales deben impulsar la innovación y dominar el arte del cambio, o se volverán candidatas a la extinción. La victoria será para aquellas que mantengan la flexibilidad, mejoren continuamente su calidad y se enfrenten a sus competidores en el mercado con un flujo continuo de bienes y servicios innovadores.

Tomado de Robbins y Judge (2013), citado por Ñaña-Baquerizo y Pedro (2017)

Comportamiento organizacional en las instituciones públicas

Las instituciones públicas son organismos donde destacan los procesos burocráticos ejercidos por funcionarios responsables de cada acción y por ende propensos a la fuerza de roce, debido, en muchos casos, de la falta de comunicación organizacional óptima, prevaleciendo las acciones incorrectas o la disminución de la productividad. Esto e le agrega lo que comenta Morgan (1990), citado por Santistevan (2018), donde las divisiones funcionales retienen mucho control, con lo que los equipos son conjuntos dentro de la estructura burocrática que suele ser difícil de romper, con un resultado que a menudo fallan al innovar y realizar sus tareas y proyectos de un modo efectivo.

Del mismo modo, Chávez et al., (2019) señalan con más detalle el comportamiento organizacional dentro de las instituciones públicas:

En las instituciones públicas, suele emplearse la visión autoritaria con la finalidad de coaccionar para el cumplimiento de metas, siendo esta medida alejada de la tendencia empresarial que propone el trabajo cooperativo, aunque el autoritario pueda ser efectivo en determinadas ocasiones, a la larga podría resultar en detrimento de la propia organización, debido que se genera un clima basado en la generación de órdenes para el cumplimiento de acciones por parte del empleado, minimizándose cualidades como la iniciativa, proactividad, compromiso, sinergia, para el desarrollo de un clima organizacional que favorezca al trabajo en equipo de modo efectivo y asertivo. (p. 546)

Asimismo, la responsabilidad del comportamiento organizacional la tiene la dirección o altos mandos de las instituciones públicas. Bozeman (1998) señala que;

Deben acotar elementos intervinientes como la complejidad, resultado del predominio concurrente a los diferentes eslabones de autoridad política, que entrelazan con otros elementos como el económico y ambiental que maniobran en el comportamiento de las organizaciones, la intención no es llegar a detallar la eficacia, predominio o seguridad de la organización, el propósito principal en el comportamiento es vislumbrar la importancia de lo público. (citado por Santistevan, 2018, p. 8)

Sin duda, estas situaciones lo que producen son conflictos que se generan por la poca sensibilidad a la hora de delegar, además por los mismos protocolos para desarrollar las tareas o acciones dentro de la administración pública. Establecer una estrategia de mejoramiento del comportamiento organizacional para el manejo del conflicto laboral, por lo que es necesario desarrollar tácticas para resolverlos, en donde se disminuya la apatía y se conduzca a la

negociación para satisfacer y reconocer las necesidades de las personas involucradas (Santana, 2018).

Es por esto por lo que existen parámetros del comportamiento organización en las instituciones públicas que se deben considerar al momento de establecer cualquier táctica o estrategia que mejore el rendimiento dentro de las áreas y por lo cual aumente la productividad, tan necesaria en estos espacios de atención al público. Según Ospina-Osorno (2018) los factores que condicionan el comportamiento organizacional en las entidades públicas son los siguientes:

Falta de compromiso con los cargos que se desempeñan, dificultad para reconocer y manejar las emociones en el lugar de trabajo, problemas en las relaciones interpersonales de trabajo, escaso desarrollo de liderazgo, escasa motivación laboral, todo esto desencadena conflictos interpersonales que se ven reflejados en el clima laboral inadecuado. (Ospina-Osorno, 2018, p. 132)

En este sentido, la administración pública debe estudiar la conducta de los individuos dentro de sus diversas actividades laborales, tomando la observación y la comprobación hacia los individuos y los grupos conformados, mostrándose similitudes y semejanzas en el entorno que se desenvuelven los individuos (Santistevan, 2018). Esto se puede realizar a través de talleres de inducción, y/o entrenamientos específicos las cuales permiten contar con trabajadores motivados, integrados que practican valores para fomentar la cultura de trabajo en toda la institución pública (Sánchez-González, 2017). Esto lo comprueba Romero (2008) el cual señala que;

Hay evaluaciones que demuestran como aquellos empleados públicos que poseen una alta motivación, están conectados con un alto nivel de comportamiento organizacional productivo, por el contrario, aquellos empleados que presentan un interés reducido por la actividad que realizan, presentan consecuencias negativas que son observadas de manera evidente desde la salud y el ámbito laboral. (citado por Santistevan, 2018, p. 11)

Plan de mejora

Dentro de las acciones correctivas que pueda tener una organización es la de plantear estrategias que permitan mejorar el rendimiento de los recursos y por ende el aumento de la productividad. Es así como las estrategias tienen un objetivo definido que es la de plantear planes de mejoras. Según Valencia (2005, citado por Haro-Alvarado et al., 2018) se comenta que;

Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos. En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (p. 251)

En este sentido, la estrategia de elaborar un plan de mejora permite desarrollar ciertas actividades que permitan disminuir los riesgos en la organización, minimizar los conflictos internos, desarrollar nuevas tecnologías e innovaciones y plantear nuevos procedimientos dentro de la organización. todo esto permite mejorar el clima organizacional dentro de la empresa. La implementación del plan para mejorar el clima laboral es de gran importancia ya que permite ver de desempeño, la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad del trabajador en las funciones que se le han encomendado (Sefla-León, 2020).

Estos planes buscan minimizar las debilidades y erradicar las amenazas que puedan afectar en el rendimiento y productividad de la organización. En algunos casos, los planes permiten gestionar la fuente de estrés o, pueden estar orientados a la regulación mental a través de un cambio o regulación en las emociones negativas como ira, tristeza, etc. resultantes de la

percepción de la situación de estrés en los trabajadores (Ramos et al., 2019). Otros casos, son los que plantea Salazar-Cueva (2018) donde el reconocimiento juega un papel importante

Se debe establecer un plan de incentivos, el cual no necesariamente debe ser de orden salarial, sino que puede tratarse de reconocimientos no remunerativos, los mismos se adjudiquen cuando los colaboradores sobresalgan o alcancen logros y metas; algunas de estas recompensas pueden ser: el mencionar los éxitos durante las reuniones de equipo, correos electrónicos de felicitaciones remitidos por las jefaturas inmediatas, proporcionar un día de descanso sin descuento a vacaciones en recompensa a la finalización de una tarea exitosa. (p. 111)

En definitiva, el plan de mejora permite otorgar una nueva perspectiva a la organización a futuro cuando se desean resolver los problemas que impiden su desarrollo.

Relaciones interdepartamentales

Una parte fundamental en desarrollo de las actividades dentro de cualquier organización son las relaciones interdepartamentales, las cuales involucran a las personas y a los procesos que realizan. El desenvolvimiento de las personas y sus labores influyen directamente en la productividad. En este sentido, las relaciones interdepartamentales influyen sobre el clima organizacional y a su vez con la productividad de la organización. La construcción colectiva del clima puede facilitar u obstaculizar el logro de las metas de la organización; además, conocer el clima permite tener una perspectiva global para entender los fenómenos complejos del ambiente dentro de la organización (Dávalos, 2018).

Proceso

Las organizaciones se rigen bajo ciertos lineamientos que permiten un mejor desarrollo de las actividades, las mismas se realizan bajo protocolos metodológicos, dependiendo de ciertos parámetros. Estos desarrollos son denominados procesos. Garzón-Castrillón y Fischer (2010), citado por Dávalos (2018), comentan que los procesos permiten a los trabajadores acceder a la información y utilizar esa información para conquistar nuevos mercados; y, además, generan conocimientos necesarios para desarrollar y distribuir nuevos productos y servicios de una manera más rápida y eficiente que los competidores.

Equipos de trabajo

Para poder desarrollar valores importantes en el desarrollo de los procesos se requiere de un conjunto de variables, una de las más importantes es el recurso humano. Este recurso se reúne en un grupo conformado por diversas personalidades que tienen experiencias diferentes y darán valor agregado a las respuestas obtenidas. Estos grupos son denominados equipos de trabajo. Morgan (1990), citado por Santistevan (2018), los equipos son conjuntos dentro de la estructura burocrática que suele ser difícil de romper, con un resultado que a menudo fallan al innovar y realizar sus tareas y proyectos de un modo efectivo.

Liderazgo

Para que el recurso humano pueda desarrollar actividades de manera productiva y efectiva se requiere de un alto mando con características significativas que involucren aspectos como organización, planificación y motivación. Por lo cual, los líderes de grupos cumplen con estos aspectos. Los líderes eficaces toman en consideración las emociones de los trabajadores, por lo cual tienen que manejar muy adecuadamente los momentos para poder explotarlos a su máximo

valor. Además, cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que energicen a sus subordinados y transmitan la sensación de eficacia, competencia, optimismo y alegría”. (Murphy, 1996; citado por Ñaña-Baquerizo y Pedro, 2017).

Motivación

Una de las consecuencias que trae consigo la buena labor de los líderes es el desarrollo de actividades generadas por una alta motivación. La motivación es uno de los principales instrumentos que utilizan los líderes. Se refiere a la actividad o tendencia a actuar para producir uno o más efectos; son todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia su objetivo (Alvarado et al., 2016; citado por Santana (2018). De la misma forma, Ñaña-Baquerizo y Pedro (2017) comentan que:

Existe un ciclo en el que el buen humor hace que la gente sea más creativa, lo que genera retroalimentación positiva de parte de quienes observan su trabajo y que refuerza más su humor positivo, que a su vez les hace mejorar aún más su desempeño, y así sucesivamente. Estudios resaltan los efectos del estado de ánimo y las emociones sobre la motivación, y sugieren que las organizaciones que promueven los estados de ánimo positivos en el trabajo seguramente tendrán una fuerza laboral más motivada. (p. 64)

Eficiencia-eficacia

Estos términos son utilizados en la búsqueda de procesos o procedimientos que mejoren la productividad y calidad de los productos o servicios de una organización y/o institución.

La eficacia se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. La eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo.

Una compañía es eficaz cuando logra sus metas de ventas o la participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr las metas de manera eficiente. (Ospina-Osorno, 2018, p. 65-66)

Compras públicas

Las compras son acciones que permiten incrementar los activos de las empresas o instituciones, por lo que su adquisición debe llevar un procedimiento metodológico que demuestre que su costo es el acorde a la realidad económica y financiera de la organización y del Estado. Si las compras son públicas entonces su procedimiento es más detallado porque se debe justificar dicha actividad para el bien de un colectivo.

Las compras públicas en Ecuador están basadas en un protocolo que inicio en el año 2008 a través de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). Esta ley tiene como objetivo regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios al Estado (Choéz-Sancán, 2018). Asimismo, las compras públicas se han realizado para articular y armonizar a todas las instituciones, instancias y organismos en los ámbitos de planificación, presupuesto, control, administración para las adquisiciones de bienes, la ejecución de obras y prestación de servicios incluidas las consultorías que se realicen con dineros estatales (Villacís-Palacios, 2019).

Capítulo II

Marco Referencial

Antecedentes referenciales

En este apartado se tomarán en cuenta las investigaciones de otros autores que puedan incidir en el desarrollo del presente trabajo, por lo que se tomara en cuenta el comportamiento organizacional como factor clave en el desempeño laboral de los trabajadores de instituciones públicas, así como el análisis de gestión del departamento de compras de un centro de salud del Ecuador.

Antecedentes internacionales

Requenez-Alvarado y Oporta (2020) realizaron un trabajo de grado que lleva por título *Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas*, el cual tiene por objetivo general relacionar el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en las instituciones públicas. La investigación fue realizada en el centro de salud Adán Barilla Huete en la ciudad de Juigalpa Chontales el cual cuenta con 128 colaboradores. Como conclusión, se argumenta que no existe relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral dicha afirmación está basada en los resultados obtenidos en los datos estadísticos de chi cuadrado el cual permitió valorar la relación entre las variables del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

De esta investigación se tomará en cuenta el instrumento de recolección de datos, así como las herramientas estadísticas de análisis de datos como el chi cuadrado de Pearson, la cual correlaciona las variables entre sí para conocer su influencia o incidencia sobre las mismas, que para este caso fue la satisfacción laboral con el comportamiento organizacional.

Del mismo modo, la investigación de Sánchez Gonzáles (2017) titulada *Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017, Perú*, el cual lleva por objetivo determinar de qué manera la gestión del personal influye en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Ambo 2017, obtuvo como conclusión que los trabajadores de la Municipalidad cuentan con los beneficios laborales que demanda el régimen de contratación, por lo que la expectativa que tienen los trabajadores está en función a que se puedan satisfacer sus necesidades básicas descritas por Maslow; asimismo, la capacitación de personal influye significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Huánuco, dado que permite tener trabajadores entrenados, es fundamental para cumplir con la tarea de cada gerencia.

Los medios para incentivar y motivar al personal que labora en una dependencia pública es un factor clave para el desarrollo de los procesos o procedimientos de eficiencia, lo que permite un incremento de la calidad y productividad en la institución pública. Los mecanismos para tener una excelente gestión de personal en esta organización pública son a través de la implementación de planificación, capacitación y evaluación del recurso humano.

Antecedentes nacionales

Por lo cual, Santistevan (2018) en su investigación titulada *Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública*, cuyo objetivo específico analizar la aplicación del comportamiento organizacional dentro de la administración pública, utilizando para esto el método cualitativo de análisis documental de autores inherentes a la temática. Como conclusión debe de existir un gerente organizacional con conocimientos en el área de comportamientos individuales y grupales, para generar el mayor rendimiento en la organización y así los integrantes se vean motivados y no afectados por comportamientos

negativos en la organización. De esta investigación se tomará la importancia de un especialista en motivación laboral con el objeto de que, a través de sus herramientas y estrategias, incida directamente en el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de compras de la Coordinación Zonal 5.

Del mismo modo, Ospina-Osorno (2018) en su trabajo titulado *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua*, cuyo objetivo general es analizar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua. Como conclusión los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, tienen dificultad para identificar las emociones propias y ajenas en el lugar de trabajo, manejar los impulsos en momentos de tensión, ser empáticos con los compañeros de trabajo, además la falta de motivación por parte de los superiores afecta el sentido de pertenencia de los servidores con la institución, todo esto genera inadecuado clima laboral, dificultades en la comunicación organizacional y se refleja en las relaciones laborales tensas y conflictivas. De esta investigación se considera la importancia de un profesional especialista en motivación laboral para que incida en el comportamiento organizacional.

Asimismo, Hellen (2021) el cual realizo un trabajo de grado titulado *Análisis de la Gestión del Departamento de Compras Públicas del Hospital Básico Esmeraldas-IESS*, cuyo objetivo general evaluar la Gestión del Departamento de Compras Públicas del Hospital Básico Esmeraldas – IESS. Como concusión, existe un nivel de idoneidad del personal a cargo del proceso que está por debajo de los valores esperados, así como la percepción generalizada de que existen las malas prácticas en el proceso analizado, lo que da lugar a propuestas para subsanar estas desviaciones por medio de la planificación estratégica propuesta por el mismo IESS. De

esta investigación se tomará como base fundamental el desarrollo metodológico a través de instrumentos de recolección de datos como las encuestas aplicadas al personal que labora dentro del área de compras del centro de salud.

Por último, se tiene la investigación de Arévalo-Noblecilla (2019) titulada *Diseño de estrategias en el área de talento humano para mejorar el rendimiento administrativo de los servidores públicos en la sede de la Coordinación Zonal 5 de Salud cantón Guayaquil*, el cuya tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción y el ambiente laboral en el que se desenvuelve la Institución, a través del Diseño de Estrategias, con el fin de ofrecer mejoras al desempeño de los lineamientos, trabajos y procedimientos de la Institución. Como conclusión, los empleados realizan otros trabajos que no son de su área, por lo que se recomienda establecer un control del personal administrativo, para que se realice una distribución equitativa del trabajo asignado a cada empleado en la Coordinación de Zonal 5 de Salud, socializando la importancia de formular investigaciones al interior de la Coordinación, para incentivar a los empleados a realizar cambios positivos en la ejecución de los procesos.

Las compras en las instituciones públicas del Ecuador

Las instituciones públicas buscan un fin común, desarrollar o solventar los problemas de la sociedad a través de diversas estrategias, donde los recursos aplicados deben ser bien administrados. Esto es sin duda parte de los que conlleva a la finalidad de la administración pública. Esta se convirtió en el soporte que garantizó el buen funcionamiento de todas las operaciones, por lo que su propósito es realizar buenos procesos y prácticas sociales, comprendiendo funciones y actividades que se llevaron a cabo para ayudar a materializar los objetivos de la organización (Cagua-Estacio, 2020).

Dentro de la administración pública se encuentra las acciones de compra, las cuales deben estar regidas por un protocolo inducido a través de mecanismos como las leyes o sistemas que permiten desarrollar las actividades de manera correcta. Sin embargo, es necesario poder definir las compras públicas como el acto administrativo por el cual la máxima autoridad o el órgano competente otorga derechos y obligaciones de manera directa al oferente seleccionado, surte efecto a partir de su notificación y solo será impugnable a través de los procedimientos establecidos en esta Ley (Villacís-Palacios, 2019).

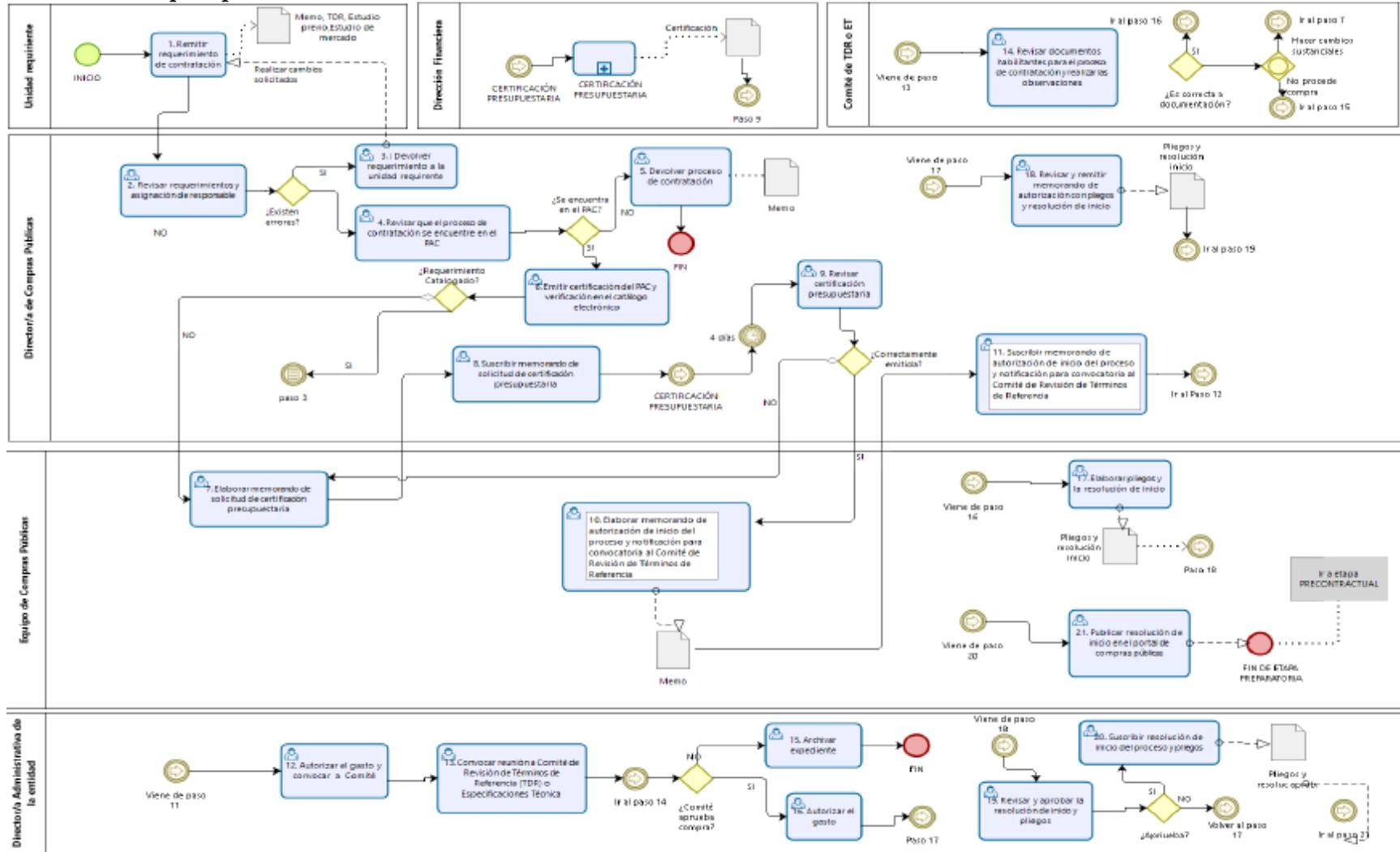
En Ecuador, existen ciertos mecanismos que desarrollan las compras públicas. Según Bustamante (2014) señala lo siguiente:

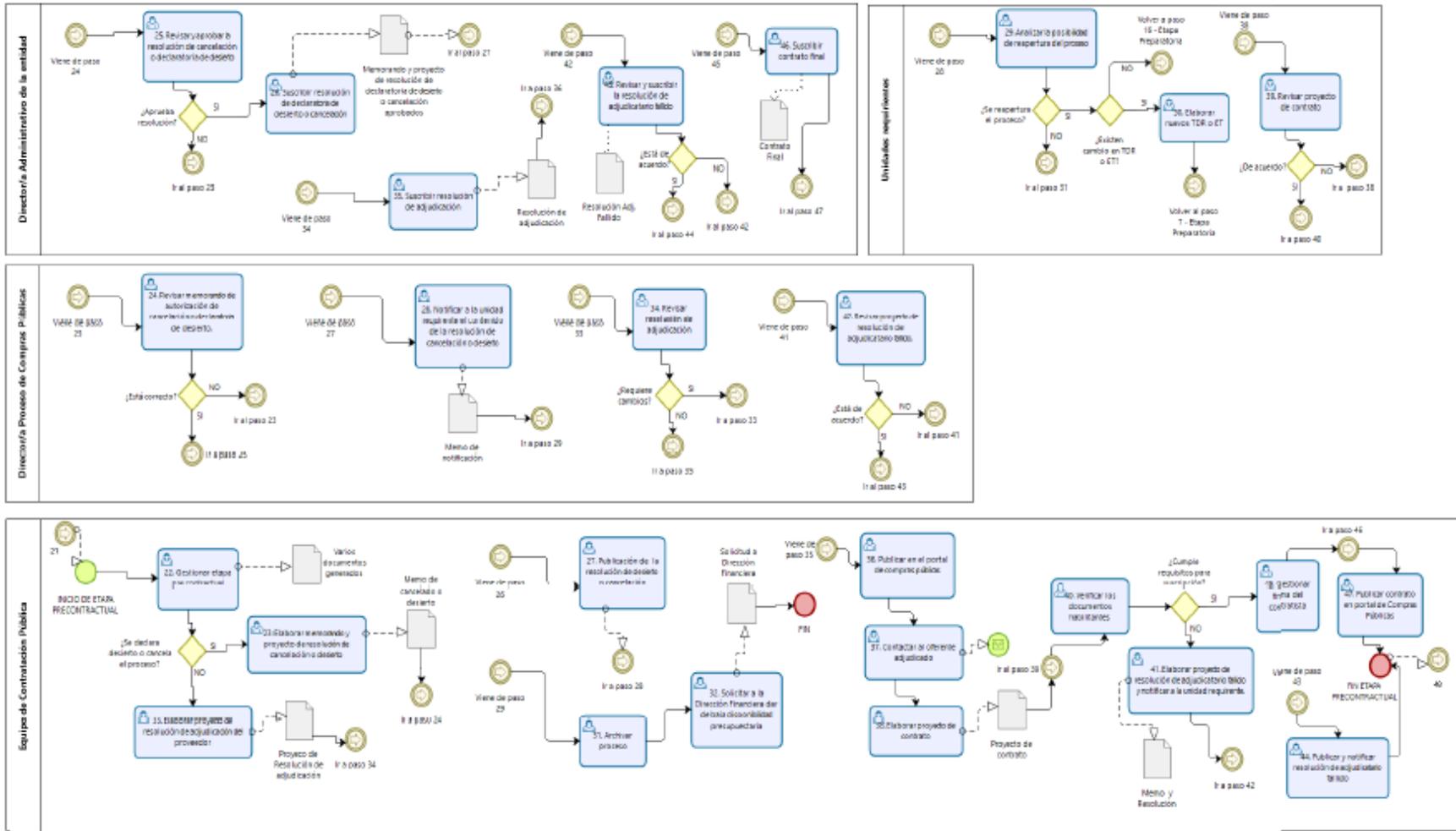
Las compras públicas en el Ecuador tienen un organismo que vigila los procesos por los cuales las personas naturales y jurídicas ofrecen sus bienes y servicios al Estado. La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP) instituyó para estos fines el “Sistema Nacional de Contratación Pública”, con el objetivo de regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios al Estado. (citado por Choéz-Sancán, 2018, p. 17)

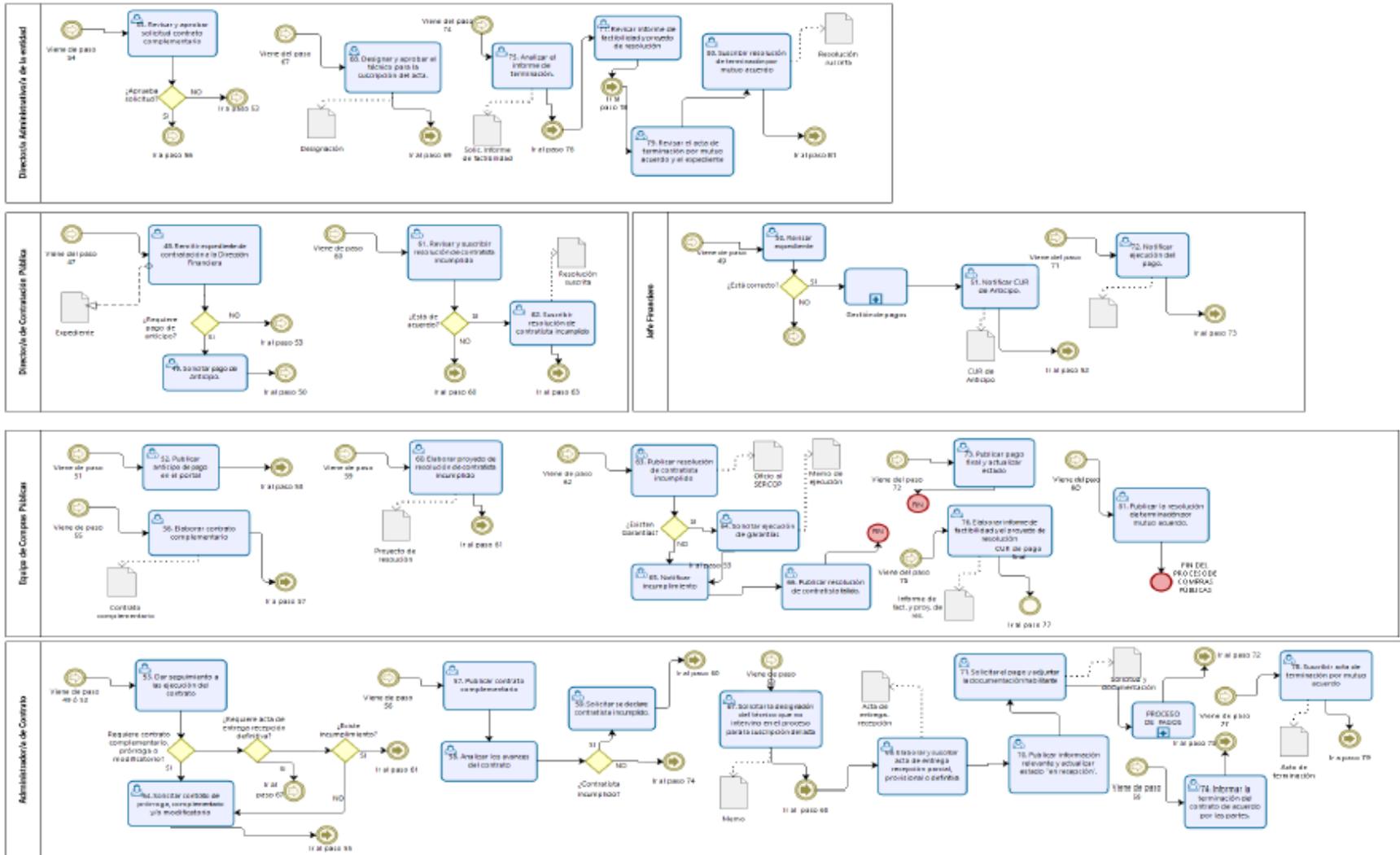
Del mismo modo, La LOSNCP entró en vigor el 4 de agosto del 2008, permitiendo que las compras públicas se realicen a través de un sistema cerrado. Esto permite articular y armonizar a todas las instituciones, instancias y organismos en los ámbitos de planificación, presupuesto, control, administración para las adquisiciones de bienes, la ejecución de obras y prestación de servicios incluidas las consultorías que se realicen con dineros estatales (Abad Sacoto, 2020).

Por lo cual, el proceso de compras públicas en las instituciones del estado se desarrolla basándose en etapas precontractuales y contractuales, tal como se desarrolla en la Figura 2.

Figura 2.
Proceso de compras públicas en las instituciones del estado.







Tomado de Hellen (2021)

Situación actual

Aspectos sociodemográficos de la Coordinación Zonal 5 de Ecuador

La Coordinación Zonal 5 de Ecuador está conformado por las provincias de Santa Elena, Guayas (excepto Guayaquil, Durán y Samborondón), Los Ríos, Bolívar y el Archipiélago de las Galápagos, tal como se detalla en la Figura 3. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC) los datos sociodemográficos de este importante sector zonal son los siguientes

La Zona tiene un área de 33.546,8 km², la cual corresponde al 13,22% del territorio ecuatoriano. De acuerdo con proyecciones del Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC), la población para el año 2017 es de 2.678.261 habitantes, que representa el 15,96% de la población total del país.

En relación con la autodefinición étnica de sus habitantes, en la Zona existe un 61% de población mestiza, un 24% de población montubia, 5% de blancos, 5% de negros afroecuatorianos, 3% de indígenas, 1% de mulatos y 0,56% de otras etnias. (citado por Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollos Del Ecuador, 2019, p. 6)

Figura 3.
Modelo territorial de la Coordinación Zonal 5



Tomado de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollos Del Ecuador (2019)

Base legal

Desde la Constitución de la República de Ecuador se manifiesta la importancia de brindar la salud y calidad de vida a través de políticas, mecanismos e instituciones que brinden las soluciones a las necesidades de sus ciudadanos. Esto se describe a continuación:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (citado por Haro-Alvarado et al., 2018, p. 256)

Del mismo modo, la Ley Orgánica de Salud manifiesta la importancia de la prestación de salud a las personas a través de diversos artículos, tales como:

Art. 8. Atención en condición de salud de emergencia médica. - En situación de emergencia médica todas las personas tienen derecho a ser atendidas de manera obligatoria, inmediata, sin discriminación alguna, ni exigencia o condicionamiento previo, de ningún tipo, administrativo o financiero, en todo establecimiento de salud sea público, privado, autónomo o comunitario, hasta la estabilización de su condición de salud y la continuidad de la atención si fuera necesaria.

Art.46. Todas las instituciones sanitarias ya sean estas de carácter público o privado se encuentran en la obligación de brindar asistencia médica a todos los ciudadanos que sean enviados bajo el régimen de derivación, los mismos que deberán ser atendidos de forma oportuna. (citado por Olalla-García, 2020, p. 52-53)

Base Conceptual

Comportamiento organizacional

Amorós (2009), citado por Santistevan (2018) muestra que el comportamiento organizacional se encarga de investigar el impacto que produce las acciones internas entre los individuos, los grupos y la estructura organizativa, con el fin de emplear la información para mejorar la eficacia en la organización, enmarcada con el empleo.

Compromiso laboral

El compromiso laboral es el grado en que una persona se identifica con su empresa, haciéndolo sentir motivado a participar activamente en la misma mediante el trabajo, la lealtad y el sentido de pertenencia. Un alto grado de compromiso de los colaboradores puede significar que el tiempo, dinero y esfuerzo dedicado por los empleadores han sido suficientes como para crear lazos de unidad con los trabajadores. (Salazar-Cueva, 2018, p. 30)

Plan de mejora

El plan ayudará a mejorar el rendimiento de los trabajadores, los cuales deben sentirse seguros, comprometidos y valorados por la empresa, para realizar sus actividades de una manera eficiente y así cada trabajador pueda alcanzar su máximo potencial (Sánchez-Gavidia, 2019).

Compras públicas

La gestión de compras públicas es uno de los procesos determinantes en el manejo de los recursos económicos y logísticos en las empresas estatales (Hellen, 2021).

Coordinación Zonal 5 de Ecuador - Salud

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador tiene un sistema descentralizado de atención a los ciudadanos, donde los centros de salud están divididos por coordinación zonales. Según el Instituto Suramericano de Gobierno en Salud (ISAGS) esto se debe a la particularidad en sus facultades radica en que la rectoría, planificación, regulación y control se ejercen desde el nivel central; la planificación regional, coordinación y gestión desde el nivel intermedio o regional y una fuerte coordinación y gestión desde el nivel local (citado por Haro-Alvarado et al., 2018).

En la Figura 4 se muestra como es la diferencia entre la estructura política administrativa y nivel de desconcentración de la función ejecutiva nacional, donde corresponde la Coordinación Zonal 5.

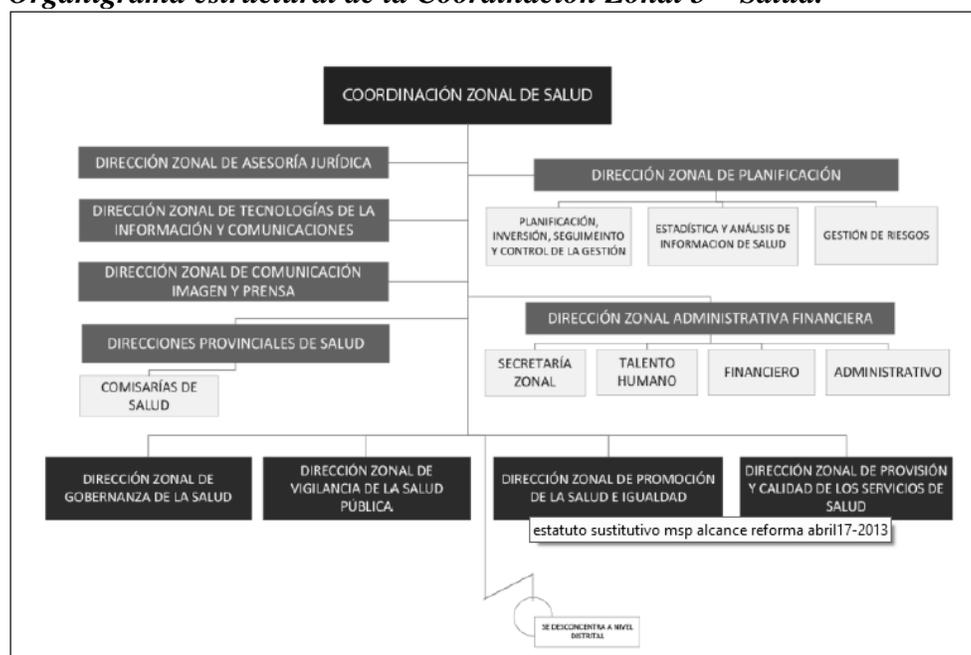
Estos niveles de desconcentración han creado las Coordinaciones Zonal, donde se desprende el Zonal 5. Aquí estará conformado todo el sector salud del estado por lo que su estructura organizativa estará conformada como se detalla en la Figura 5. De la misma manera, la Figura 6 muestra la Dirección Distrital de Salud.

Figura 4.
Estructura territorial del Sistema de Salud, Ecuador



Tomado de ISAGS, 2012; citado por Haro-Alvarado et al., (2018)

Figura 5.
Organigrama estructural de la Coordinación Zonal 5 – Salud.



Tomado de Ministerio de Salud Pública, citado por Arévalo-Noblecilla (2019)

Figura 6.
Estructura actúa de la dirección distrital de la Coordinación Zonal 5 – Salud.



Tomado de Ministerio de Salud Pública, citado por Arévalo-Noblecilla (2019)

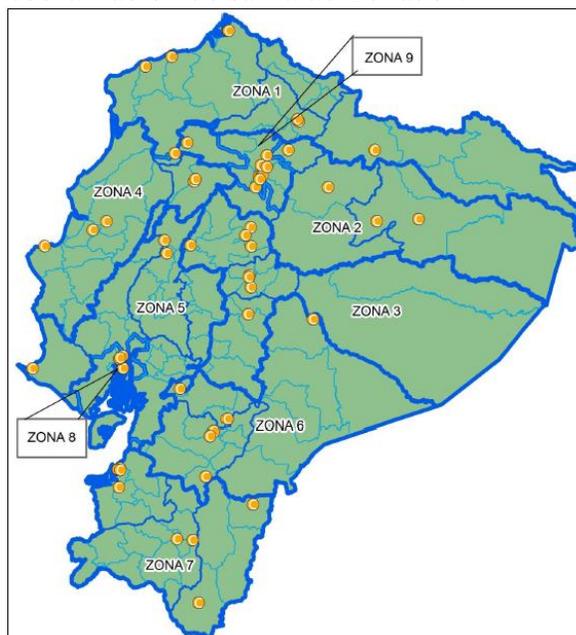
Por otra parte, los productos y servicios por niveles según el Ministerio de Salud Pública está conformado tal como se detalla en la Figura 7. Igualmente, el Ministerio de Salud Pública tiene una infraestructura basado en una planificación territorial, tal como se visualiza en la Figura 8.

Figura 7.
Productos y servicios por niveles, según el Ministerio de Salud Pública.



Tomado de Ministerio de Salud Pública, citado por Arévalo-Noblecilla (2019)

Figura 8.
Las zonas que corresponde a la coordinación de salud de Ecuador.



Tomado de Ministerio de Salud Pública, citado por Arévalo-Noblecilla (2019)

Del mismo modo, los establecimientos de salud que conforman la Coordinación Zonal 5 están representadas por tipología y por provincias, tal como se detalla en la Tabla 3. Asimismo, los valores institucionales que corresponden a esta coordinación zonal se describen en la Tabla 4.

Tabla 3.
Establecimientos de salud del Ministerios de Salud Pública, Zonal 5.

COORDINACIÓN ZONAL 5 SALUD						
TOTAL ESTABLECIMIENTOS DE SALUD MSP POR TIPOLOGÍA						
AÑO 2019						
TIPOLOGÍA	Bolivar	Guayas	Los Ríos	Galápagos	Santa Elena	TOTAL
Puesto De Salud	9	1	5	4	2	21
Centro De Salud Tipo A	39	76	65	5	28	213
Centro De Salud Tipo B	3	12	11		1	27
Centro De Salud Tipo C- Materno Infantil Y Emergencia	2	2	2		1	7
Centros Especializados					1	1
Hospital Básico	2	9	5	1	3	20
Hospital General	1	1	1	1	1	5
TOTAL	56	101	89	11	37	294

Tomado de Número de nacidos por tipo de partos en establecimientos públicos y privados, por Dirección Zonal de Planificación, 2019.

Tomado de Olalla-García (2020)

Tabla 4.
Valores institucionales de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.

VALORES	CARACTERÍSTICAS
<i>Misión</i>	Representar a la autoridad sanitaria nacional en las provincias que conforman la Zona 5, con la planificación, coordinación y control del cumplimiento de las políticas de salud en los territorios de su jurisdicción.
<i>Visión</i>	Ejercer plenamente le gobernanza de la salud en los territorios de su jurisdicción brindado atención de calidad y calidez, así como fomentando la prevención de enfermedades. Con esto se busca garantizar la salud integral de la población y su acceso universal a la red de servicios.
<i>Atribuciones y responsabilidades de la Coordinación Zonal 5 de Salud</i>	<p>A. Coordinar las actividades de la Coordinación Zonal con las restantes coordinaciones zonales, las Subsecretarías, el/la Viceministro/a y el Ministro/a de Salud Pública.</p> <p>B. Elaborar el plan operativo anual y asignar los recursos necesarios para su ejecución, de acuerdo con las normas presupuestarias correspondientes.</p> <p>C. Dirigir, controlar y supervisar los procesos de monitoreo y evaluación de la aplicación de políticas públicas y ejecución de planes, programas y proyectos sobre vigilancia de salud pública, la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, redes públicas complementarias, a nivel zonal.</p> <p>D. Evaluar la ejecución de los planes operativos a nivel zonal.</p> <p>E. Elevar a la Máxima Autoridad las propuestas y la aprobación de los proyectos de organización y estructura de su área, que le corresponda en el ámbito de su competencia.</p> <p>F. Asesorar en asuntos relativos a su competencia y elaborar, modificar e implementar los procedimientos técnicos necesarios para la aplicación de las competencias en salud.</p> <p>G. Fomentar políticas de desarrollo humano sustentable y coordinar las acciones de control para alcanzar los objetivos de calidad en la gestión con participación ciudadana en el nivel de su competencia.</p> <p>H. Conducir la política zonal en materia de prevención, promoción y control.</p> <p>I. Promover propuestas en salud en materia de ordenación del territorio y usos de suelo.</p> <p>J. Liderar los procesos mancomunados del manejo en salud a nivel intersectorial y participar en programas, proyectos y planes que otras entidades internas y externas realicen y que tengan relación con el desarrollo humano sustentable.</p> <p>K. Participar conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública, en la elaboración de la proforma presupuestaria.</p> <p>L. Coordinar con la Dirección Zonal Administrativa Financiera para obtener el desglose presupuestario de ingresos reales económicos que financian las actividades de la Coordinación Zonal, para determinar los índices presupuestarios de dependencia y autosuficiencia y revisar los informes mensuales de ejecución presupuestaria e indicadores del avance de los proyectos de las diferentes Direcciones, en coordinación con Planificación.</p> <p>M. Aprobar y disponer la tramitación de las adquisiciones, abastecimiento, conservación y utilización de los bienes muebles, materiales, vehículos, equipos, suministros y útiles de oficina, en base a las leyes, normas, reglamentos pertinentes y planes operativos.</p> <p>N. Establecer en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión de Procesos los procedimientos específicos del control interno, previo el gasto, para la buena marcha de los procesos financieros y velar por su cumplimiento. 22</p> <p>O. Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos emitidos por la Dirección Nacional de Talento Humano o la autoridad competente en la administración de personal, aplicando los subsistemas que permitan incentivar, evaluar y capacitar.</p> <p>P. Elaborar, actualizar e implementar conjuntamente con las Direcciones de la Coordinación Zonal y los diferentes actores en el territorio, el Plan Maestro de Gestión en salud y evaluar e informar periódicamente el cumplimiento del mismo con la instancia técnica respectiva del nivel central;</p> <p>Q. Disponer la formulación de los programas locales en materia de prevención y control del estado de salud, en concordancia con los que en su caso hubiere formulado el Gobierno Nacional;</p>

- R.** Coordinar los diferentes planes operativos anuales de las Direcciones de la Coordinación Zonal que permitan cumplir con los objetivos establecidos por el Plan Maestro de Gestión Ambiental, y evaluar la eficiencia de los procedimientos para la calificación de los proyectos.
- S.** Disponer la participación de la coordinación como contraparte técnica y realizar el seguimiento a los proyectos de cooperación internacional y a los derivados de acuerdos o convenios con diferentes organismos nacionales e internacionales.
- T.** Coordinar y disponer en el marco de su competencia, la formulación de las medidas que procedan para prevenir y controlar las emergencias por desastres naturales y coordinar las acciones de prevención y control de la contaminación ambiental en los recursos aire, agua, suelo y biodiversidad articulando con la instancia técnica respectiva del nivel central.
- U.** Gestionar, participar y supervisar el funcionamiento del sistema de información en salud, que integre los documentos, datos, cartografía e información territorial necesaria para el desarrollo de los programas de salud y la definición de zonas críticas en la región y en la construcción de indicadores de calidad, así como de proveer de información necesaria para mantenerlo actualizado.
- V.** Proponer, actualizar y promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales de aplicación en la región, en el ámbito de sus competencias, así como la elaboración de estudios técnicos a través de centros de investigación o actores involucrados para nuevas leyes, reglamentos; y elaborar el procedimiento para el control público en el ámbito de su competencia.

Tomado de Arévalo-Noblecilla (2019)

De la misma forma, las áreas administrativas y financieras también tienen valores institucionales que conllevaran a que se realicen los procesos de manera eficiente y productiva. Estos valores se detallan en la Tabla 5.

Tabla 5.
Valores institucionales de las Áreas Administrativa y Financiera de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.

VALORES	CARACTERÍSTICAS
<i>Misión</i>	Planificar, coordinar y controlar la adecuada dotación de talentos humanos, gestión documental, suministro, bienes, servicios e inventarios y gestión financiera, en función de los requerimientos de la zona.
<i>Responsabilidad</i>	Director/a Zonal Administrativa y Financiera
<i>Atribuciones y responsabilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Asesorar a las dependencias zonales en la materia de su competencia; b. Planificar, coordinar y controlar la gestión de las instancias bajo su cargo; c. Coordinar y controlar la aplicación de políticas, normas e instrumentos en el ámbito de su competencia; d. Coordinar y controlar la aplicación de políticas de desconcentración de la gestión administrativa financiera; e. Coordinar y controlar las actividades administrativas del talento humano, materiales de documentación, económicos, y financieros de la institución a nivel zonal, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes; f. Planificar, coordinar y coordinar los programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia; g. Coordinar la contratación de los seguros de los bienes de la entidad; h. Coordinar y controlar la aplicación de las metodologías y procedimientos para fortalecer la gestión de desconcentración operativa de los procesos administrativos, financieros y talento humano;

-
- i. Controlar y ejecutar de manera ágil, eficaz, justa y transparente, los recursos financieros requeridos para el pago oportuno a todos los proveedores de bienes y servicios de salud de la Red Pública y Complementaria, de conformidad a la normativa vigente y acuerdos y contratos firmados;
 - j. Coordinar con la unidad de Control Técnico Médico de las Prestaciones de Salud, el proceso para el pago de las prestaciones de salud;
 - k. Participar de ser requerido y de acuerdo al ámbito de su competencia en la sala situacional de la zona;
 - l. Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne el/la Coordinador/a Zonal y otras asignadas desde la Coordinación General Administrativa Financiera.
-

Tomado de Arévalo-Noblecilla (2019)

Por otra parte, la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como la encuesta, es una herramienta que permite determinar el nivel de comportamientos organizacional de los trabajadores del área de compras de la Entidades Desconcentradas de Coordinación Zona 5 – Salud, los resultados permitirán determinar la necesidad de un plan de mejora laboral que permita incrementar la motivación, el sentido de pertenencia, la eficiencia, eficacia y productividad de los servicios prestado permitiendo ser multiplicador de valores organizacionales de calidad en todas las instituciones de salud.

El personal encargado de las compras públicas en la Coordinación Zonal 5 – Salud se distingue en la Tabla 6. Estos constituyen 30 Responsables Distritales directos de Compras Públicas, así como los Altos Directivos de las EOD bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 - Salud, correspondiente a los 19 Directores Distritales y a 8 Gerentes Hospitalarios, personal que interviene directamente en todo o parte del proceso analizado.

Tabla 6.
Las UDAF donde se encuentra el personal encargado de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud, Ecuador.

UNIDAD EJECUTORA	NOMBRE UDAF
1031	Dirección Distrital 02D01 - Guaranda-salud
1032	Dirección Distrital 02D03 - Chimbo-San Miguel – salud
1034	Dirección Distrital 02D04 - Caluma-Echeandia-Las Naves- salud
1217	Dirección Distrital 24D02 - La Libertad-Salinas – salud

1218	Dirección Distrital 09D22 - Playas – salud
1219	Dirección Distrital 09D15 - El Empalme – salud
1220	Dirección Distrital 09D13 - Balzar-Colimes-Palestina – salud
1222	Dirección Distrital 09D19 - Daule-Nobol-Santa Lucia – salud
1223	Dirección Distrital 09D14 - Isidro Ayora-Lomas de Sargentillo-Pedro Carbo - salud
1224	Dirección Distrital 09D20 - Salitre – salud
1225	Dirección Distrital 09D21 - San Jacinto de Yaguachi – salud
1228	Dirección Distrital 09D12 - Balao-Naranjal – salud
1235	Dirección Distrital 24D01 - Santa Elena – salud
1301	Dirección Distrital 12D01 - Baba-Babahoyo-Montalvo – salud
1304	Dirección Distrital 12D02 - Pueblo Viejo-Urdaneta – salud
1306	Dirección Distrital 12D04 - Quinsaloma-Ventanas – salud
1510	Dirección Distrital 20D01 - San Cristobal-Santa Cruz-Isabela – salud
5450	Dirección Distrital 12D03 - Quevedo-Mocache – salud
5520	Dirección Distrital 12D05 - Palenque -Vinces – salud
UNIDAD EJECUTORA	NOMBRE UDAF
1030	Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro
1302	Hospital Sagrado Corazón de Jesús
1303	Hospital Nicolás Cotto Infante
1226	Hospital León Becerra de Milagro
1236	Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor
1300	Hospital Provincial General Martin Icaza
1511	Hospital Republica del Ecuador
1512	Hospital Oskar Jandl

Tomado de Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2020)

Capítulo III

Marco Metodológico y Resultados

Toda investigación debe desarrollar un procedimiento que le permita obtener las resoluciones a los objetivos específicos y por consiguientes resolver la inquietud que plantea el objetivo general. Esto es lo que se describe como procedimiento metodológico. En este sentido, la metodología es la descripción detallada de cómo se va a lograr el objetivo general, razón por la cual ésta debe explicar en detalle la manera como se piensan llevar a cabo cada uno de los objetivos específicos (Isaza y Rendón, 2007). Del mismo modo, Palella y Martins (2010) manifiestan que es una guía procedimental, producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible.

Por lo cual, se procede a desarrollar la metodología de la presente investigación a continuación.

Enfoque de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo. Según Hernández-Sampieri et al. (2014) el enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. De la misma forma, Palella y Martins (2010) manifiestan que para este tipo de enfoque se requiere el uso de instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

El desarrollo de la investigación requiere de las opiniones de los involucrados en la situación problema con el fin de poder desarrollar las estrategias que permiten mejorar la situación que afronta la muestra estudio. Para ello, es necesario aplicar instrumento de recolección de datos, que permita conseguir un valor significativo y así poder reflejar la problemática de la investigación, esto permite desarrollar la propuesta, para esta investigación, a través de un plan de mejora laboral que incidirá directamente en el comportamiento organizacional en aquel personal responsable de las compras de la Entidades Operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 de Salud.

Alcances de la investigación

Los alcances de la investigación se desarrollan a través del desarrollo de los tipos de investigación que se presentan en el protocolo metodológico. Es decir, se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, por lo que orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios (Palella y Martins, 2010).

Investigación exploratoria

El poder reflejar la situación problema requiere de explorar las inquietudes y necesidades de los informantes, por lo que se aplican instrumentos que revelen tales situaciones. Para el caso de la presente investigación, se debe explorar en los problemas que afrontan los trabajadores responsables de las compras públicas, lo cual incide en su comportamiento organizacional, con el fin de arrojar una solución que será manifestada a través de una propuesta de mejora laboral que ayudará a obtener un mejor comportamiento y por ende un buen clima organizacional, procesos eficientes y una alta productividad en el área de estudio.

Lo anterior lo corrobora Palella y Martins (2010) en el cual señalan que es el inicio de cualquier proceso científico, por lo que se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido

poco examinado; es decir, cuando no hay suficientes estudios previos y es difícil formular hipótesis. Asimismo, Bordeleau et al. (1987, citado por Hurtado de Barrera, 2010), comenta que la investigación exploratoria se aplica cuando se estudia una situación en un ambiente con características muy particulares que lo diferencian ampliamente de otros contextos donde ese mismo evento ya ha sido estudiado.

Investigación descriptiva

Según Palella y Martins (2010) el propósito de este tipo de investigación es el de interpretar realidades del hecho, lo cual incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Del mismo modo, Dankhe (1986, citado por Hurtado de Barrera, 2010), comenta que los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otra unidad sometida a investigación. En este sentido, los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos aplicados al personal responsable de las compras públicas en las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 Salud, determinaran cual será el nivel de comportamiento organizacional acorde a la funcionabilidad de la institución permitiendo desarrollar una propuesta de plan de mejora laboral que permita influir directamente en el personal y mejorar la productividad de las áreas de estudio, como la eficacia, eficiencia, relaciones interpersonales con las áreas involucradas en la Gestión Interna de Compras Públicas.

Diseño de la investigación

Dentro de la metodología se encuentra el diseño de investigación que busca diferencias de una metodología experimental, no experimental o bibliográfico. Por lo cual, para el presente trabajo se desarrolla un diseño no experimental. Palella y Martins (2010) es el que se realiza sin

manipular en forma deliberada ninguna variable, por lo que se observan tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no para luego analizarlos. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza (Hernández-Sampieri et al., 2014).

En este caso, los parámetros de la presente investigación no presentan variación, por lo que su actuación es medible a través de la aplicación de instrumento, para la variable comportamiento organizacional, lo que arrojará resultados que permitirán que se ejecute la otra variable, plan de mejora laboral, ya ejecutada en otras investigaciones y con bases a normas o protocolos internacionales.

Población y muestra

Para toda investigación, la población es un factor clave para el desarrollo metodológico. La población es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones (Palella y Martins, 2010). De la misma forma, Arnau (1980, citado por Hurtado de Barrera, 2010) define la población como un conjunto de elementos o seres concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información.

Para el desarrollo de la presente investigación, la población de estudio se refiere al personal que hace vida dentro de las áreas de compras públicas de las instituciones de la coordinación zonal 5 – Salud. El universo lo constituyen los 57 responsables de las Compras Públicas en la Coordinación Zonal 5 – Salud, los cuales son considerados como el personal que interviene directamente en todo o parte del proceso analizado.

En este caso, originalmente se planteó tomar en cuenta a personal operativo seleccionado

De acuerdo con el organigrama interno de la institución, se indica el personal administrativo y operativo tomado en cuenta para la aplicación de la encuesta (Apéndice).

En este sentido, al ser una población pequeña de 50 personas se sugiere aplicar el instrumento de recolección de datos a dicha población, quedando la distribución como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7.
Población de los responsables de las compras públicas en la Coordinación Zonal 5 – Salud

RESPONSABLE	POBLACIÓN
<i>Responsable Distritales Directos</i>	30
<i>Directores Distritales</i>	19
<i>Gerentes Hospitalarios</i>	8
<i>Total</i>	57

Fuente: (Autor, 2022)

Variable de Estudio

La variable que se considerara en el presente proyecto de investigación es el comportamiento organizacional. Las dimensiones de esta variable están reflejadas en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los responsables de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentrada bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 - Salud.

Técnicas de Recolección de datos

Dentro de todo trabajo investigativo existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de datos y para el presente desarrollo de este trabajo se utilizaron las siguientes:

Encuesta

La técnica cuantitativa de la encuesta fue el instrumento de diagnóstico que se aplicó a los Responsables de Compras Públicas de las 27 Entidades operativas Desconcentradas bajo la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5 - Salud, para recopilar la información específica de los elementos que influyen negativamente en el comportamiento organizacional a través de la medición de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, además permitió obtener resultados cuantitativos que facilitaron la gráfica estadística de los datos para su posterior análisis. La encuesta se puede observar en el APENDICE A.

Esta encuesta fue desarrollada en el trabajo de investigación de Salazar-Cueva (2018) la cual utilizó el cuestionario “S20/23”, de Meliá y Peiró, 1989 para determinar la satisfacción laboral referidas en 5 indicadores como lo son satisfacción con la supervisión (preguntas 13, 14, 15, 16, 17, 18), satisfacción con el ambiente físico (preguntas 6, 7, 8, 9, 10), satisfacción con las prestaciones recibidas (preguntas 4, 11, 12, 22, 23), satisfacción intrínseca del trabajo (preguntas 1, 2, 3, 5) y satisfacción con el nivel de participación (preguntas 19, 20, 21).

Del mismo modo, la investigación presento otro indicador que se refiere al compromiso organizacional, la cual utilizó el cuestionario de modelo de tres componentes de compromiso (TCM) de Meyer y Allen, 1991; 1997, la cual presente los siguientes indicadores: compromiso afectivo (preguntas 6, 9, 12, 14, 15, 18), compromiso de continuidad (preguntas 1, 3, 4, 5, 16, 17) y compromiso normativo (preguntas 2, 7, 8, 10, 11, 13).

Informantes de la Encuesta Aplicada

Acuerdo Ministerial No. 1061 de fecha 31 de mayo del 2012 la Mgs. Carina Vance Mafla, Ministra de Salud Pública, encargada resuelve acordar Art. 1.- Créase la Coordinación Zonal de Salud 5, que abarca las provincias de Bolívar, Los Ríos, Galápagos, Santa Elena y

Guayas, a excepción de los cantones de Durán, Samborondón y Guayaquil, para que se constituya como Unidad Ejecutora independiente, por lo que expone el listado de las Entidades Desconcentrada.

Análisis e interpretación de los resultados

Para poder determinar la confiabilidad del instrumento aplicado a los responsables distritales directos de las compras públicas, así como de los directores distritales de dichas unidades y de los gerentes hospitalarios, se tomó en consideración el cálculo a través del alfa de Cronbach. Cuando los valores se acercan a uno (1) tiende a demostrar que el instrumento aplicado es confiable y por lo cual sus resultados muestran las causas de la situación de estudio. El alfa de Cronbach se aplicó a los dos instrumentos, tanto al que determina la satisfacción laboral como al del comportamiento organizacional, de manera general contando con las tres muestras de estudio. Los resultados del alfa de Cronbach de la presente investigación se detallan en la Tabla 8.

Tabla 8.
Cálculo de la confiabilidad del instrumento aplicado a la población de estudio a través del alfa de Cronbach.

ESCALAS	K	ΣV_i	Vt	A
Satisfacción Laboral	23	65,8842721	1331,19708	0,99371239
Compromiso Organizacional	18	53,5139269	821,162338	0,98982158

Fuente: (Autor, 2022)

La Tabla 8 muestra que el instrumento es altamente confiable para las dos dimensiones de la variable comportamiento organizacional como son la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Las preguntas reflejadas allí tienen consistencia, además se verifica que dicho

cuestionario internacional es pertinente para el caso de estudio. Las respuestas arrojadas demostraran el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de las personas que son responsables de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

De la misma forma, los resultados de la encuesta aplicada a las muestras de estudio se pueden visualizar en el APENDICE B. Por otra parte, es importante determinar la correlación de las variables, por medio de la correlación de Pearson, para conocer si la satisfacción laboral incide directamente en el compromiso organizacional de los trabajadores responsables de las compras públicas en los establecimientos de salud. Los resultados se muestran en la Tabla 9.

Tabla 9.
Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a las tres poblaciones de estudio.

Correlación de Pearson: Total				
	Genero	Edad	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Genero	/	0,04327072	0,00096793	-0,00578044
Edad		/	0,3067778	0,355064665
Satisfacción Laboral			/	0,975310654
Compromiso Organizacional				/

Fuente: (Autor, 2022)

De la Tabla 9, se detalla que las variables género y edad no influyen sobre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional. En cambio, la satisfacción laboral incide significativamente sobre el compromiso organizacional. Los componentes de la satisfacción laboral permiten que se desarrollen comportamientos individuales entre los trabajadores que pudieran dificultar el desarrollo de las actividades dentro de la organización. Esto lo corrobora Santistevan (2018) donde la relación de las actitudes y el comportamiento lo llevan a la insatisfacción con su trabajo y a la decisión de no hacer un mayor esfuerzo, donde no se obtendrá lo que requiere para la organización y los individuos. Del mismo modo, Ospina-Osorno (2018)

señala que la falta de compromiso con los cargos que se desempeñan, dificultad para reconocer y manejar las emociones en el lugar de trabajo, problemas en las relaciones interpersonales de trabajo, escaso desarrollo de liderazgo, escasa motivación laboral, todo esto desencadena conflictos interpersonales que se ven reflejados en el clima laboral inadecuado.

Tanto la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de la presente investigación se divide en las dimensiones satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con el nivel de participación para la variable satisfacción laboral, así como las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo de la variable comportamiento organizacional, por lo que se determinó la correlación de Pearson entre cada una de ellas con el fin de poder conocer cuales dimensiones de la satisfacción laboral inciden sobre el comportamiento organizacional. Los resultados se muestran en la Tabla 10.

La Tabla 10 muestra como todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral inciden sobre todas las dimensiones de la variable comportamiento organizacional. Por tal motivo, se tomaron las correlaciones más altas para cada dimensión de satisfacción que incidan sobre las dimensiones de comportamiento organizacional. Tal es el caso de la dimensión satisfacción por la supervisión incide sobre la satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el nivel de participación, compromiso afectivo y el compromiso de continuidad, por lo que la supervisión excesiva puede jugar un papel clave en si los trabajadores pueden seguir laborando en las distintas organizaciones.

la satisfacción por el ambiente físico afecta directamente a la satisfacción por las prestaciones recibidas, lo que demuestra que el orden y la limpieza juegan un papel clave para las remuneraciones y bonos especiales. Lugares más limpios y ordenados generan mejores comportamientos organizacionales y por ende mejores salarios. La supervisión puede producir

un efecto positivo o negativo, lo cual lo hace un aspecto subjetivo en la satisfacción con las prestaciones recibidas, debido a que el trabajador al ser supervisados en sus tareas puede tener la oportunidad de mejorar su cargo laboral, de recibir remuneraciones o puede tener sospechas de ser despedido. Parte de esta situación la señala Salazar-Cueva (2018) donde el personal puede aspirar a tener más; o también puede tener conocimiento de que el incremento de salarios y las oportunidades de promoción, no dependen exclusivamente de las decisiones de las autoridades sino de las políticas y normativas del Estado.

Del mismo modo, la supervisión es vital para el desarrollo de la participación de los trabajadores. Consideran que es el momento para poder exponer de manera efectiva la comunicación que pueda servir para mejorar sus condiciones laborales o las exigencias de aquellas que no han sido cumplidas. Lo mismo ocurre con la supervisión relacionada con el compromiso afectivo y continuidad. Cuando los supervisores establecen una comunicación directa puede ocurrir que los trabajadores puedan desarrollar un sentido de pertenencia, siempre y cuando la comunicación sea efectiva, productiva y de calidad.

Tabla 10.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a las tres poblaciones de estudio.

	Genero	Edad	Satisfacción por la Supervisión	Satisfacción por el Ambiente Físico	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Intrínseca del Trabajo	Satisfacción con el Nivel de Participación	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Genero		4,5325E-17	-0,0510559	0,01003015	-0,0249533	-0,002705	-0,0619923	-0,0406327	-0,0245146	-0,0393858
Edad			0,29081603	0,24457079	0,26613862	0,2931991	0,32567709	0,34524255	0,34320669	0,32459836
Satisfacción por la Supervisión				0,86150024	0,9648525	0,94550027	0,97833135	0,97507862	0,97837548	0,96773594
Satisfacción por el Ambiente Físico					0,91627896	0,89462178	0,83011525	0,84338328	0,84662544	0,85043234
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas						0,97267579	0,9456128	0,95260257	0,95956709	0,96662575
Satisfacción Intrínseca del Trabajo							0,91903658	0,91636042	0,94774598	0,96452774
Satisfacción con el Nivel de Participación								0,977968	0,97263885	0,95311675
Compromiso Afectivo									0,97501531	0,96184678
Compromiso de Continuidad										0,97336263
Compromiso Normativo										

Fuente: (Autor, 2022)

Igualmente, la satisfacción con las prestaciones recibidas influye sobre la satisfacción intrínseca del trabajo. Mejores salarios aseguran una mejor satisfacción del trabajo propio por parte de los trabajadores involucrados. De la misma forma, la satisfacción intrínseca del trabajo incide sobre el compromiso normativo, por lo que una relación óptima de los deberes de los trabajadores en las organizaciones permite cumplir con los objetivos organizacionales sintiéndose identificado con la misión y visión.

Asimismo, la satisfacción con el nivel de participación afecta el compromiso afectivo y de continuidad. Esto es debido a que si el trabajador considera que sus opiniones son tomadas en cuenta para el mejoramiento de la organización entonces existe una identificación propia de las instituciones sobre el personal, es decir aumenta el sentido de pertenencia entre las personas que laboran en esa área. Esto produce un aumento del compromiso de seguir laborando en el área y en la institución, lo que se traduce en un incremento del excelente comportamiento organizacional.

Del mismo modo, el compromiso afectivo involucra al compromiso de continuidad, por lo que si los trabajadores se sienten identificados con los valores organizacionales estos inciden sobre la continuidad en cada uno de sus puestos de trabajo y hasta buscarían mejorar en los mismos y así escalar posiciones dentro de las instituciones. Por último, este compromiso de continuidad afecta al compromiso normativo, lo que hace que las personas quieran continuar dentro de las instituciones siempre y cuando cumplan con los estándares y normas de las organizaciones.

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Responsables

Distritales Directos

Los resultados se basaron en el análisis de las correlaciones de Pearson de manera total, según la satisfacción laboral y compromiso organizacional; así como las correlacionales de las dimensiones de cada de estas. En la Tabla 11 se detallan los resultados de la correlación de Pearson Total.

Tabla 11.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Responsables Distritales Directos.

Correlación de Pearson: Total				
	Genero	Edad	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Genero		0,08347839	-0,0632337	-0,06244864
Edad			0,47025388	0,46986499
Satisfacción Laboral				0,996907218
Compromiso Organizacional				

Fuente: (Autor, 2022)

De la Tabla 11, se puede observar que la edad afecta levemente en la satisfacción laboral y en el compromiso organizacional. La edad va en la maduración de las personas para poder percibir cuales son las acciones buenas o malas entre ellas mismas y su entorno y como las mismas pueden afectar el desarrollo de sus actividades. En cambio, la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional, por lo que un trabajador con alto sentido de pertenencia, con reconocimientos constantes, desde lo social y económico, permite que sus labores se realicen eficientemente; por tanto, el comportamiento organizacional es óptimo en las instituciones públicas. Esto lo puede corroborar la investigación realizada por Arévalo-Noblecilla (2019) donde:

“Los factores que afectan el trabajo son la falta de capacitaciones, ya que es poco frecuente y no se incluye a todo el personal, también la deficiente comunicación dentro del área de talento humano y la falta de organización en la Coordinación Zonal 5 de Salud, lo cual se refleja en los resultados del desempeño de los trabajadores debido a una deficiente gestión del talento”. (p. 76)

Esta situación se puede comprobar a través de las correlaciones de las dimensiones de cada variable y como afectan el desempeño y el comportamiento dentro de la organización. Esto se puede visualizar en la Tabla 12. Se puede observar que las dimensiones de cada una de las variables involucradas se afectan directamente entre ellas, para dar un detalle más significativo se tomará las correlaciones más altas para su posterior análisis. En este sentido, la edad incide levemente en las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Aunque la edad se asocia a la madurez esta no afecta considerablemente, en las acciones de los trabajadores y de su entorno. Sin embargo, la satisfacción por la supervisión afecta directamente a la satisfacción por el ambiente físico. Esto quiere decir, que los trabajadores tienen gran influencia en las normas de cuidado y bienestar cuando son supervisados de manera constante, por lo que se crea un ambiente acorde y amigable para el desarrollo de las actividades.

Del mismo modo, ocurre con la supervisión y la satisfacción con las prestaciones recibidas, por lo que los responsables de las compras directas tienen la oportunidad de recibir alguna remuneración gracias a los procesos evaluativos realizado en la supervisión. Esta situación también permite el desarrollo de la participación de los responsables directos los cuales manifestaran sus inquietudes y necesidades a través del vínculo comunicativo en el proceso de supervisión. Asimismo, ocurre que esta supervisión manifiesta el compromiso de continuidad. Los responsables al sentir que son tomados en cuenta a través de la comunicación directa

desarrollan un sentido de pertenencia por el puesto de trabajo y por el área donde laboral, lo que se traduce en un compromiso de continuidad con la institución.

Por otra parte, la satisfacción por el ambiente físico incide en las prestaciones recibidas, compromiso afectivo y compromiso de continuidad. Un ambiente físico que este ordenado y limpio permite desarrollar las actividades con mayor efectividad, además afecta considerablemente en las prestaciones que pueda recibir el responsable de las compras directas. Un lugar más limpio puede significar una remuneración extra, según las políticas que pueda usar la institución. De la misma manera, el ambiente físico permite el aumento del compromiso afectivo y de continuidad incrementando el sentido de pertenencia por la institución por lo que su comportamiento laboral será directamente proporcional al incremento de la productividad.

Asimismo, la satisfacción con las prestaciones recibidas afecta directamente a la satisfacción intrínseca del trabajo y al compromiso de continuidad. Esto significa que, si los trabajadores se sienten satisfechos con los reconocimientos económicos, así como se sientan a gusto con las labores que realizan lo que permite que se desarrollen las actividades de una manera más adecuada.

Igualmente, la satisfacción con el nivel de participación incide directamente en el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad. Mientras más participación tengan los trabajadores en las decisiones de compras públicas su comportamiento dentro de las instituciones será positivo, permitiendo resaltar valores como el sentido de pertenencia y afecto por los objetivos organizacionales. De la misma forma, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad influyen en el compromiso normativo.

Tabla 12.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Responsables Distritales Directos.

	Genero	Edad	Satisfacción por la Supervisión	Satisfacción por el Ambiente Físico	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Intrínseca del Trabajo	Satisfacción con el Nivel de Participación	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Genero	/	0,00679283	-0,1536414	-0,1034601	-0,1175767	-0,0977848	-0,1232471	-0,1186401	-0,1215707	-0,1349535
Edad		/	0,41144306	0,46243353	0,41951295	0,38267978	0,44251362	0,45540753	0,40139103	0,42301371
Satisfacción por la Supervisión			/	0,98169458	0,97857447	0,95934892	0,99078271	0,98666923	0,98637933	0,98807299
Satisfacción por el Ambiente Físico				/	0,97456673	0,95988824	0,9855941	0,99202409	0,98214107	0,98703911
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas					/	0,98427702	0,97619278	0,97491006	0,98359599	0,98860161
Satisfacción Intrínseca del Trabajo						/	0,95512233	0,95557107	0,97344157	0,97862758
Satisfacción con el Nivel de Participación							/	0,99106204	0,9814521	0,9842689
Compromiso Afectivo								/	0,98124457	0,99023717
Compromiso de Continuidad									/	0,99046389
Compromiso Normativo										/

Fuente: (Autor, 2022)

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Directores Distritales

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los directores distritales están reflejados a través de la correlación de Pearson entre las variables principales del estudio. Los resultados se detallan en la Tabla 13.

Tabla 13.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Directores Distritales.

Correlación de Pearson: Total				
	Genero	Edad	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Genero		0,11396058	0,24999017	0,268465781
Edad			-0,2547612	-0,23607253
Satisfacción Laboral				0,974515275
Compromiso Organizacional				

Fuente: (Autor, 2022)

Lo que se detalla en la Tabla 13 es que la satisfacción laboral incide directamente en el compromiso organizacional de los directores distritales de las unidades responsables de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud. Esto lo demuestran los resultados de la investigación realizada por Salazar-Cueva (2018) donde la relación positiva entre las dos variables significa que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el compromiso organizacional. La satisfacción laboral juega un papel clave para que se desarrolle eficientemente el compromiso organizacional. Esto lo menciona Requenez-Alvarado y Oporta (2020) donde un empleado satisfecho no trabaja por obligación, sino que se esfuerza día a día para llevar a la empresa a otro nivel y tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Esto permite que el comportamiento humano incida directamente en la organización alterando el comportamiento organizacional de la institución.

Del mismo modo, es importante determinar la correlación de Pearson para las dimensiones que se estudian en la satisfacción laboral y en el comportamiento organizacional. Los resultados de la misma se muestran en la Tabla 14. Estos resultados demuestran que la dimensión satisfacción laboral influye sobre la dimensión comportamiento organizacional, tal como se desarrolló en el apartado anterior. Sin embargo, se tomaron para su análisis los puntajes más altos.

Según los resultados de la encuesta de los directores distritales de las unidades responsables de las compras públicas de la Coordinación zonal 5 – salud, la satisfacción por la supervisión y la satisfacción por el ambiente físico inciden directamente en la satisfacción por las prestaciones recibidas. A pesar de que los directores, al igual que los responsables directos han manifestado que la supervisión de los supervisores y otros entes correspondientes puede generar malestar, también el ambiente de trabajo como el orden, la limpieza, la iluminación y la temperatura afectan la calidad de trabajo, todo esto permite que las remuneraciones y/o prestaciones no sean las acordes al sistema. No existen bonificaciones por mantener un espacio acorde a las normas internacionales de seguridad y ambiente laboral, aunque muchas de estas dificultades escapan de las realidades de los directores y responsables directo de dichas unidades de compras.

De igual forma, la satisfacción por las prestaciones recibidas afecta a la satisfacción intrínseca del trabajo, al compromiso afectivo y al compromiso de continuidad. Una remuneración recibida que esté acorde a la realidad social y económica de los trabajadores afecta el desarrollo de sus actividades, lo cual repercute en el ambiente y clima laboral, y por ende en el compromiso con la institución. Si las remuneraciones no son acordes a las realidades económicas entonces no hay sentido de pertenencia y por lo cual el compromiso disminuye afectando el comportamiento organizacional.

Asimismo, esta satisfacción intrínseca del trabajo influye sobre el compromiso de continuidad y el compromiso normativo lo que se refiere a que si el trabajador se siente a gusto con el trabajo que está realizando entonces sentirá un compromiso y un sentido de pertenencia por su lugar de trabajo, no afectándole situaciones externas que repercuten en su deseo de abandonar los cargos que desempeña.

La satisfacción por el nivel de participación incide sobre el compromiso afectivo de los directores distritales. Cuando los directores sienten que sus ideas y objetivos son tomados en cuenta por la mayoría de los trabajadores entonces se ve involucrado un compromiso afectivo y por ende un sentido de pertenencia por su labor y por la institución, esto permite que el comportamiento organizacional sea el más productivo. Del mismo modo, el compromiso de continuidad afecta el compromiso normativo. El trabajador que es tomado en cuenta, tanto en su desempeño como en las ideas y opiniones que generan lo que produce que este comprometido con la institución, debido a que hace cumplir las normas institucionales y persigue los objetivos de la organización.

Tabla 14.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Directores Distritales.

	Genero	Edad	Satisfacción por la Supervisión	Satisfacción por el Ambiente Físico	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Intrínseca del Trabajo	Satisfacción con el Nivel de Participación	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Genero	/	0,06217059	0,18766993	0,29334141	0,21188368	0,21865863	0,15914933	0,254366	0,24753373	0,1836854
Edad		/	-0,3193215	-0,2059662	-0,2761228	-0,2307119	-0,2599063	-0,2037072	-0,1648765	-0,2333057
Satisfacción por la Supervisión			/	0,93433164	0,9929632	0,97667823	0,9661762	0,97407389	0,97270803	0,96303507
Satisfacción por el Ambiente Físico				/	0,94597938	0,94524324	0,85740368	0,91582678	0,93971136	0,93116524
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas					/	0,98926515	0,9641099	0,98113196	0,9859355	0,97783852
Satisfacción Intrínseca del Trabajo						/	0,94511387	0,96928481	0,97421011	0,97867273
Satisfacción con el Nivel de Participación							/	0,97323354	0,95381797	0,95205825
Compromiso Afectivo								/	0,98701259	0,97138839
Compromiso de Continuidad									/	0,96583476
Compromiso Normativo										/

Fuente: (Autor, 2022)

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Gerentes Hospitalarios.

De la misma manera, los resultados de las encuestas aplicadas a los gerentes hospitalarios de las unidades responsables de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud se analizaron a través de la correlación de las dimensiones satisfacción laboral y comportamiento organizacional de manera general y detallando sus indicadores. En la Tabla 15 se detallan los resultados de la correlación de Pearson de las dimensiones de estudio.

Tabla 15.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género, edad, satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Gerentes Hospitalarios.

Correlación de Pearson: Total				
	Genero	Edad	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Genero		0,12038585	0,15519139	0,155191387
Edad			0,54067098	0,314734123
Satisfacción Laboral				0,86103892
Compromiso Organizacional				

Fuente: (Autor, 2022)

De la Tabla 15 se detalla que la edad influye moderadamente en la satisfacción laboral. Esto refleja que dependiendo de la edad del gerente hospitalario entonces tendrá una satisfacción laboral produciendo que se siente en agrado con la manera de trabajar, por el ambiente laboral de las áreas a su cargo, la satisfacción intrínseca del mismo trabajo y la satisfacción de ser reconocido por su gestión como gerente de la institución. La edad está asociada a la madurez de la persona, por lo que los gerentes que tiene una edad adulta tienden a reflejar sus trabajos de mejor manera ayudando a satisfacer sus propios intereses y a los intereses de sus trabajadores a cargo.

De la misma forma, la satisfacción laboral que presentan los gerentes hospitalarios ayuda a influir en su compromiso organizacional. Esto se ve reflejado en la investigación realizada por Santistevan (2018) donde empleados públicos que poseen una alta motivación, están conectados

con un alto nivel de comportamiento organizacional productivo, por el contrario, aquellos empleados que presentan un interés reducido por la actividad que realizan, presentan consecuencias negativas que son observadas de manera evidente desde la salud y el ámbito laboral. Lo último incide en el comportamiento organizacional de la institución. Si el gerente de la Institución demuestra malos hábitos y desorganización esto influye en el comportamiento de los subordinados.

Ahora, los resultados de las correlaciones de Pearson para las dimensiones de cada una de las variables de estudio se detallan en la Tabla 16.

Tabla 16.

Cálculo de la correlación de Pearson entre las variables género y edad con las dimensiones de la satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicado a la encuesta de los Gerentes Hospitalarios.

	Genero	Edad	Satisfacción por la Supervisión	Satisfacción por el Ambiente Físico	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Intrínseca del Trabajo	Satisfacción con el Nivel de Participación	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Genero	/	0,14142136	0,23554077	-0,2786692	-0,0881675	-0,0489409	0,16979054	0,11677484	0,36790231	0,17038855
Edad		/	0,49965742	0,5229374	0,39484441	0,74403818	0,36018014	0,10321535	0,48672519	0,31459424
Satisfacción por la Supervisión			/	0,76823542	0,86081058	0,88716447	0,87914447	0,83272636	0,96167831	0,91874292
Satisfacción por el Ambiente Físico				/	0,83571643	0,90075347	0,61321917	0,64901292	0,59337556	0,64083981
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas					/	0,84912321	0,66320164	0,9148079	0,73684233	0,91554757
Satisfacción Intrínseca del Trabajo						/	0,72984506	0,67236431	0,78206959	0,75001207
Satisfacción con el Nivel de Participación							/	0,66940184	0,91820611	0,75857821
Compromiso Afectivo								/	0,73918695	0,91595615
Compromiso de Continuidad									/	0,88662203
Compromiso Normativo										/

Fuente: (Autor, 2022)

Al analizar los resultados de las correlaciones de las dimensiones de las variables se corrobora los resultados de las correlaciones generales. Se tomaron los valores más altos de correlación para explicar los diversos fenómenos que les ocurren a los gerentes hospitalarios de las unidades responsables de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud. Según lo observado en la Tabla 16, la edad y la satisfacción por el ambiente físico influye sobre la satisfacción intrínseca del trabajo. Mientras mayor edad tengan los responsables de la gerencia de las instituciones mayor será la incidencia en la satisfacción en su trabajo, gracias a las experiencias y conocimientos otorgados durante los años de servicio. Del mismo modo, la satisfacción por el orden, la limpieza, la iluminación y la temperatura de los lugares de trabajo inciden en su desempeño como gerente. Si no se produce un buen ambiente laboral para la gerencia y sus subordinados entonces no existen una satisfacción por los trabajos realizados.

La satisfacción por la supervisión, la satisfacción intrínseca por el trabajo y la satisfacción con el nivel de participación ofrece una relación positiva con el compromiso de continuidad, lo que refleja que, si los gerentes son supervisados a través de mecanismos de auditorías, estos desarrollan una relación de continuidad. Estos cargos gerenciales son de carácter más político que de mérito, por lo que su desempeño y la productividad de la institución estarían afectando su continuidad en la organización. Una mala gerencia acorta su tiempo en el área de trabajo. De la misma manera, la satisfacción por el nivel de participación incide con el compromiso de continuidad, lo que se refiere a que si las decisiones tomadas produjeron resultados positivos eso incide en la continuidad en el cargo gerencial. Malas decisiones afectan directamente en la eficiencia y productividad de los procesos de compras públicas y por ende la continuidad tendrá un tiempo límite corto.

Igualmente, la satisfacción por las prestaciones recibidas influye sobre el compromiso afectivo y el compromiso normativo. Esto refleja que, si los gerentes no sienten que son

apoyados con capacitaciones o reconocimientos, no producirán trabajos eficientes y productivos arrojando la necesidad de cambiar de ambiente laboral, donde sean reconocidos por sus labores. Asimismo, el compromiso afectivo incide directamente sobre el compromiso normativo. Los gerentes al conocer que les reconocen sus acciones en pro de la organización tendrán mayores razones de seguir en los cargos que representan.

Por lo tanto, para poder desarrollar un comportamiento organizacional efectivo y productivo en los responsables de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador, es necesario enfocarse en ciertas condiciones observadas en los resultados de la encuesta aplicada a la muestra estudio. Estas condiciones están identificadas como: mejora en el ambiente laboral, mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas, mejora en la capacitación del personal, mejora del nivel de participación en la institución y mejora en la supervisión. Cada uno de estos aspectos influye directamente en la satisfacción laboral y en compromiso organizacional, lo que se traduce en un aumento del comportamiento organizacional por parte de los trabajadores. En consecuencia la propuesta de estudio debe ir en función de plantear estrategias que mejoren cada uno de estos aspectos.

Capítulo IV

Propuesta de intervención

Al aplicar los instrumentos de recolección de datos a la población de estudio se determinó que la satisfacción laboral incide directamente sobre el compromiso organizacional de los responsables de las compras públicas en la entidad descentralizada del zonal 5 – Salud de Ecuador. Esto afecta considerablemente el comportamiento organizacional. En este sentido, se busca establecer un plan de mejora que permita incrementar el comportamiento organizacional a través de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Título

Plan de mejora laboral que beneficie el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Justificación

Una de las acciones más importantes que se deben realizar en una organización es la de aplicar planes que permitan una mejora continua en los procesos o procedimientos, las cuales involucren en beneficios al recurso humano, debido a que son los que desarrollan las actividades productivas. Según Santistevan (2018) el ser humano es el integrante principal e importante en una organización, siendo un ente social que debe tener prioridades determinadas a través de los derechos y obligaciones

Se deben aplicar mecanismos que permitan una mejora continua, eficiente, productiva y de calidad de los derechos de los trabajadores, así como también mejorar condiciones laborales

como el ambiente laboral, reconocimientos, capacitaciones y el nivel de importancia que tiene las decisiones que tomen dentro de la institución. Cada uno de estos son variables que inciden dentro del compromiso del trabajo con la institución, así como da conocimiento de que la organización está dispuesta a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Los factores claves del comportamiento organizacional, como las personas forman parte del sistema social interno, constituidas individualmente o por grupos, tantos grandes como pequeños, ya sean formales o informales, donde todas las personas tienen que estar relacionada de manera estructurada para que su trabajo se coordine efectivamente; de no existir una estructura estas relaciones pueden ocasionar problemas serios de cooperación, negociación y toma de decisiones. (Requenez-Alvarado y Oporta, 2020, p. 44)

En este sentido, un plan de mejora que beneficie el comportamiento organizacional debe buscar garantizar o satisfacer las necesidades intrínsecas de los trabajadores dentro de las instituciones, lo que permitirá que sus acciones se realizaran de manera eficiente y efectiva, incrementando en la calidad de los servicios que presta la entidad pública hacia la sociedad. Este plan de mejora incluye satisfacer las necesidades de los trabajadores con respecto al reconocimiento, capacitación, participación activa, mejorar del ambiente laboral y una supervisión efectiva. Lo anterior permitirá mejorar el comportamiento individual o grupal dentro de la organización manifestándose en un productivo comportamiento organizacional.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora laboral que beneficie la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Objetivos específicos

Conocer las debilidades del comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Determinar los mecanismos que permitan obtener una satisfacción laboral del personal responsable de compras públicas de las entidades desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Proponer mejoras en el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas en las entidades desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta a realizar para la mejora del comportamiento organizacional del personal encargado de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud, se basó en el desarrollo de acciones que permitan mejorar la satisfacción laboral de dicho personal, debido a que esta variable incide directamente en el comportamiento de los mismos dentro de la organización. En este sentido, la propuesta estará enmarcada en el desarrollo de los aspectos más significativos para lograr una satisfacción acorde a las necesidades del personal que labora en las unidades responsables de las compras públicas considerando a los responsables distritales directos, a los directores distritales y a los gerentes hospitalarios.

El plan de mejora toma como base fundamental las siguientes premisas:

- ✓ Mejora en el ambiente laboral.
- ✓ Mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas.
- ✓ Mejora en la capacitación del personal.

- ✓ Mejora en el nivel de participación dentro de la institución.
- ✓ Mejora en la supervisión.

Mejora en el ambiente laboral.

Un aspecto importante en desarrollo de un plan de mejora es la condición laboral en la cual está involucrado el trabajador en una organización. Esta condición laboral está reflejada a través de las condiciones físicas del lugar. Requenez-Alvarado y Oporta (2020) manifiestan que estas condiciones son aquellas que rodean al individuo cuando trabaja, donde existe retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separados de la naturaleza del trabajo, donde este grupo de factores se asocian con la insatisfacción. Esta situación de las condiciones físicas del lugar de trabajo se viene estudiando desde la fundación de la Escuela de Recursos Humanos en la década de 1940, donde demuestra que el confort físico y social, producen satisfacción en el trabajador, aumentando su productividad (Salazar-Cueva, 2018).

La mejora en las condiciones del espacio físico del lugar de trabajo se puede realizar a través de la acción mancomunada entre los responsables distritales directos, los directores distritales, los gerentes hospitalarios y la oficina de mantenimiento de la institución. Estas acciones se pueden visualizar a través del flujograma de mejora que se detalla en la Figura 9.

Mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas.

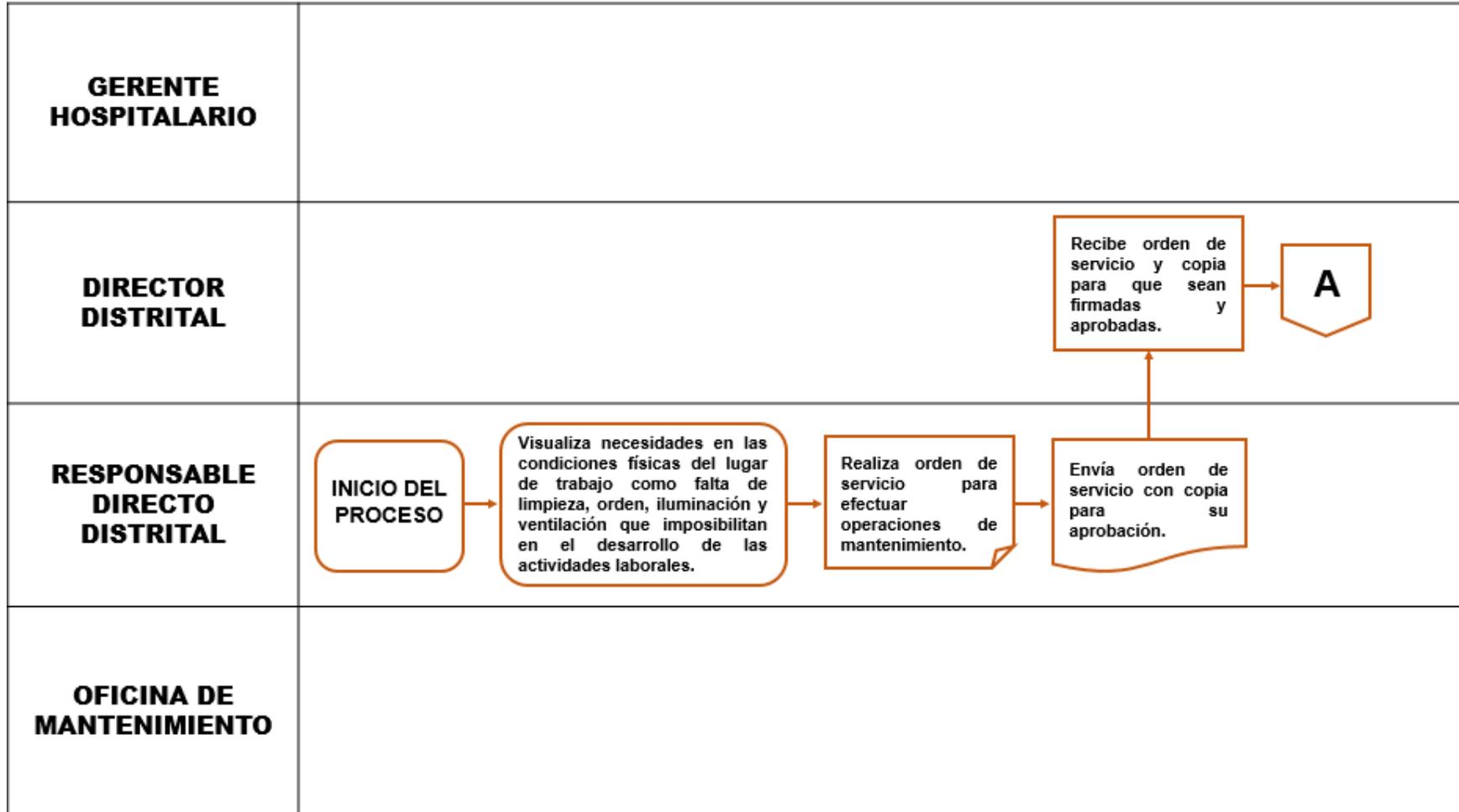
Una parte fundamental en el desarrollo de una mejora laboral en los trabajadores responsables de las compras públicas en la coordinación zonal 5 – salud es el reconocimiento por las buenas prácticas realizadas en el lugar de trabajo. Las personas requieren ciertas necesidades y una de ellas es el reconocimiento. Según Maslow, citado por Requenez-Alvarado y Oporta (2020), los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. Del

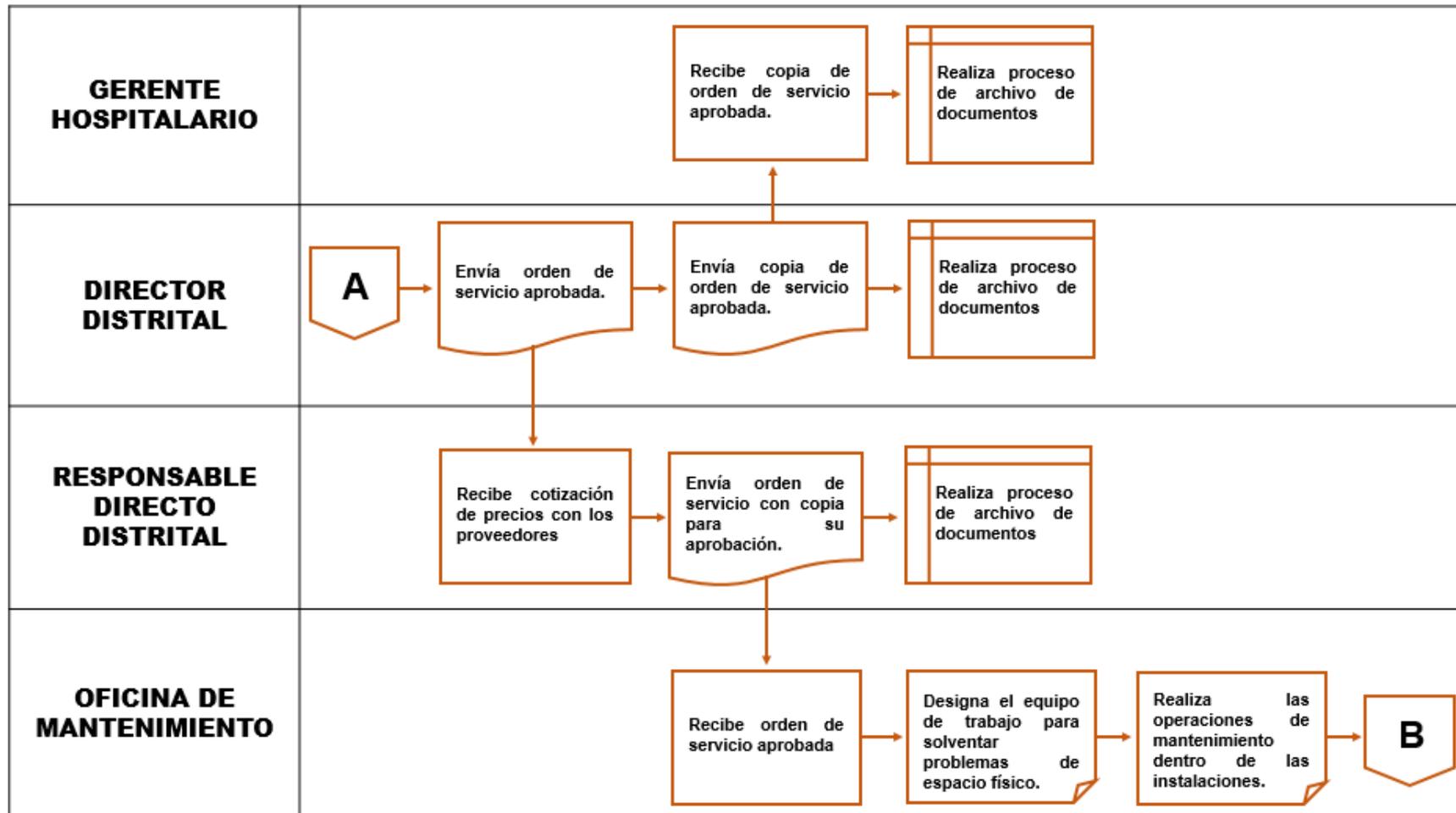
mismo modo, el reconocimiento debe ser tomado en cuenta por los superiores para engranar los resultados de desempeño a los incrementos salariales o bonos, o a las premiaciones públicas, por lo que es necesario el reconocimiento de manera tangible o intangible para que se refuerce el buen desempeño de sus colaboradores (Sánchez Gonzáles, 2017).

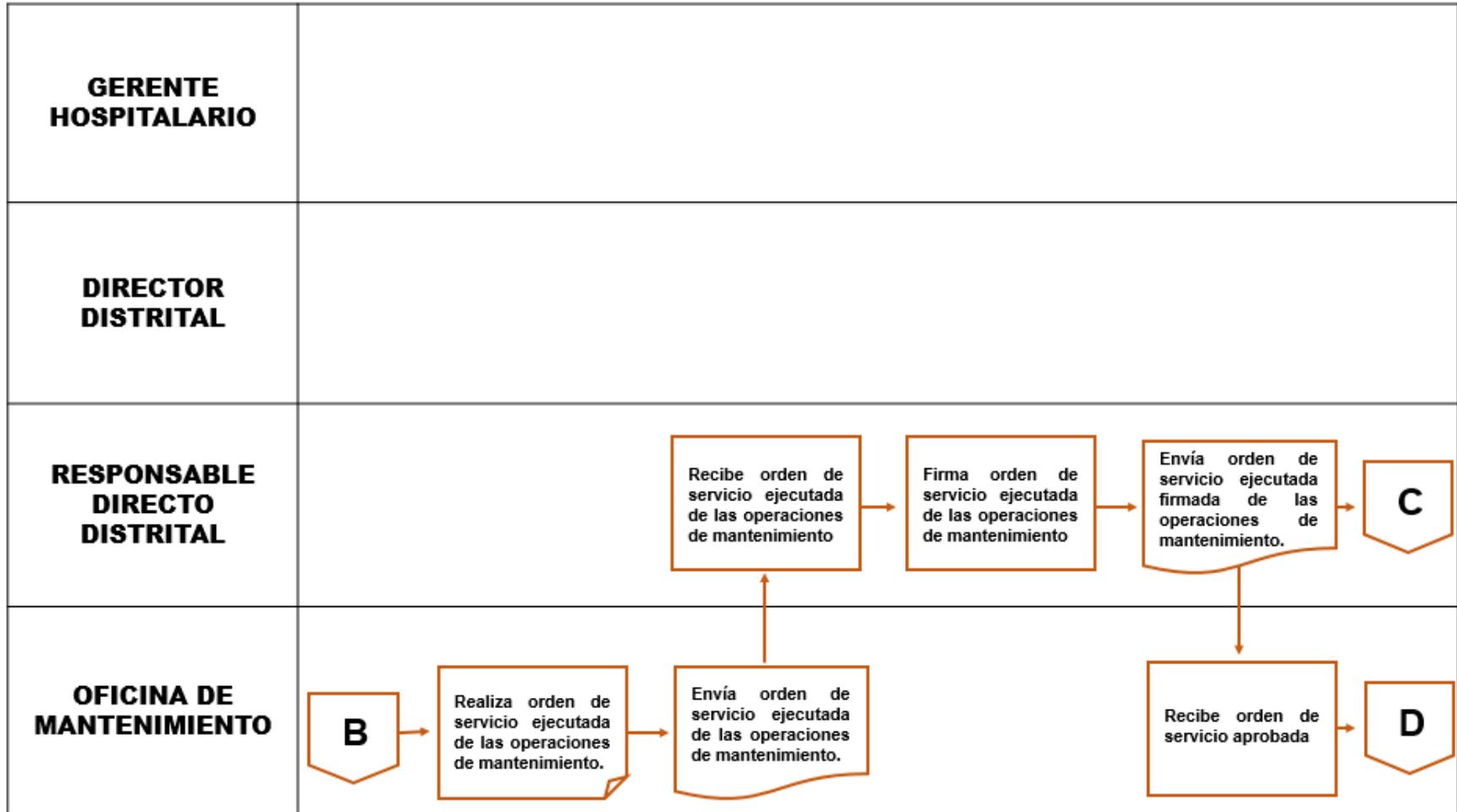
En este sentido, es necesario poder plantear acciones que permitan el reconocimiento de los trabajadores a través de un proceso de evaluación desarrollado por sus superiores. Este plan de mejora se desarrolla en la Figura 10.

Figura 9.

Plan para mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.



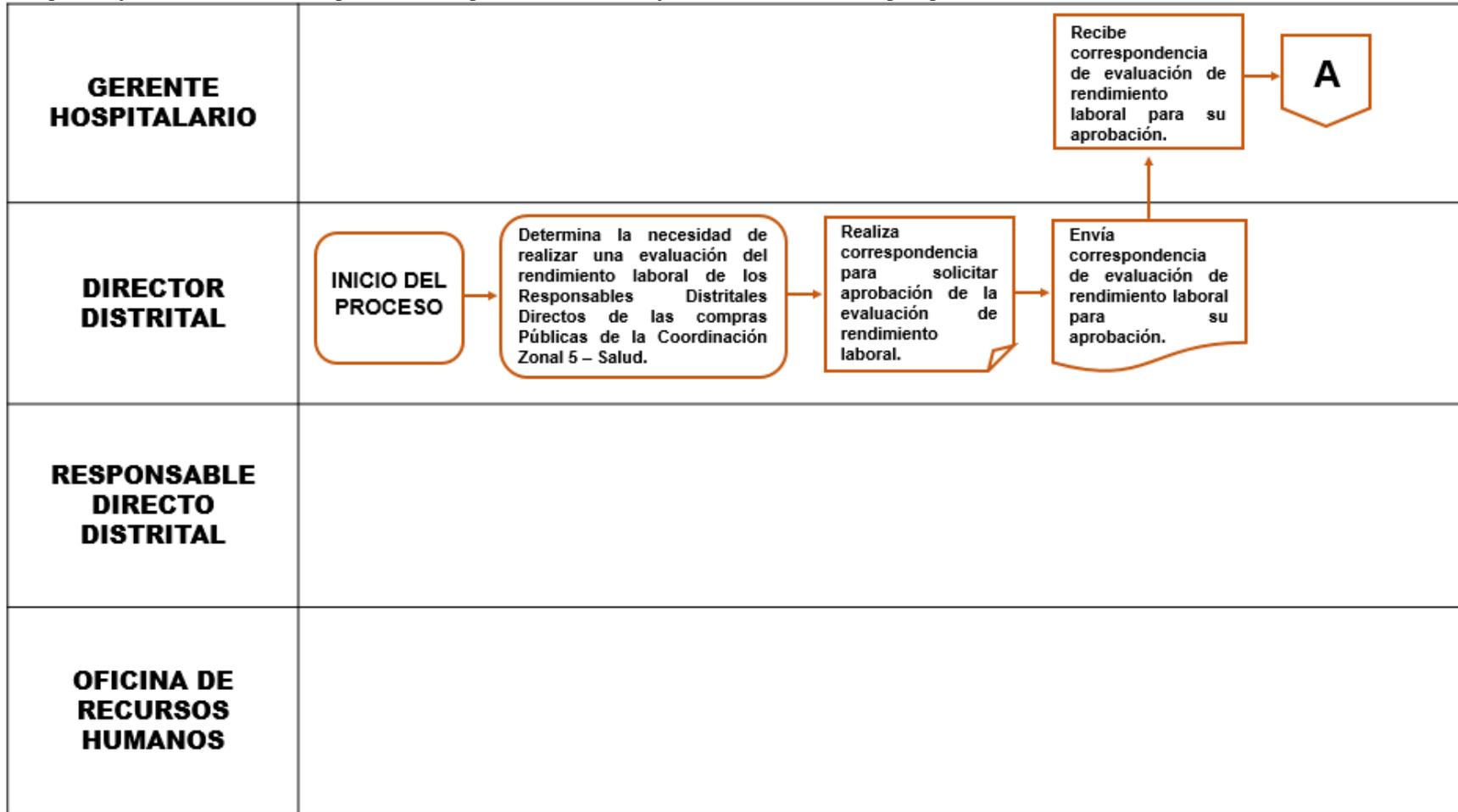


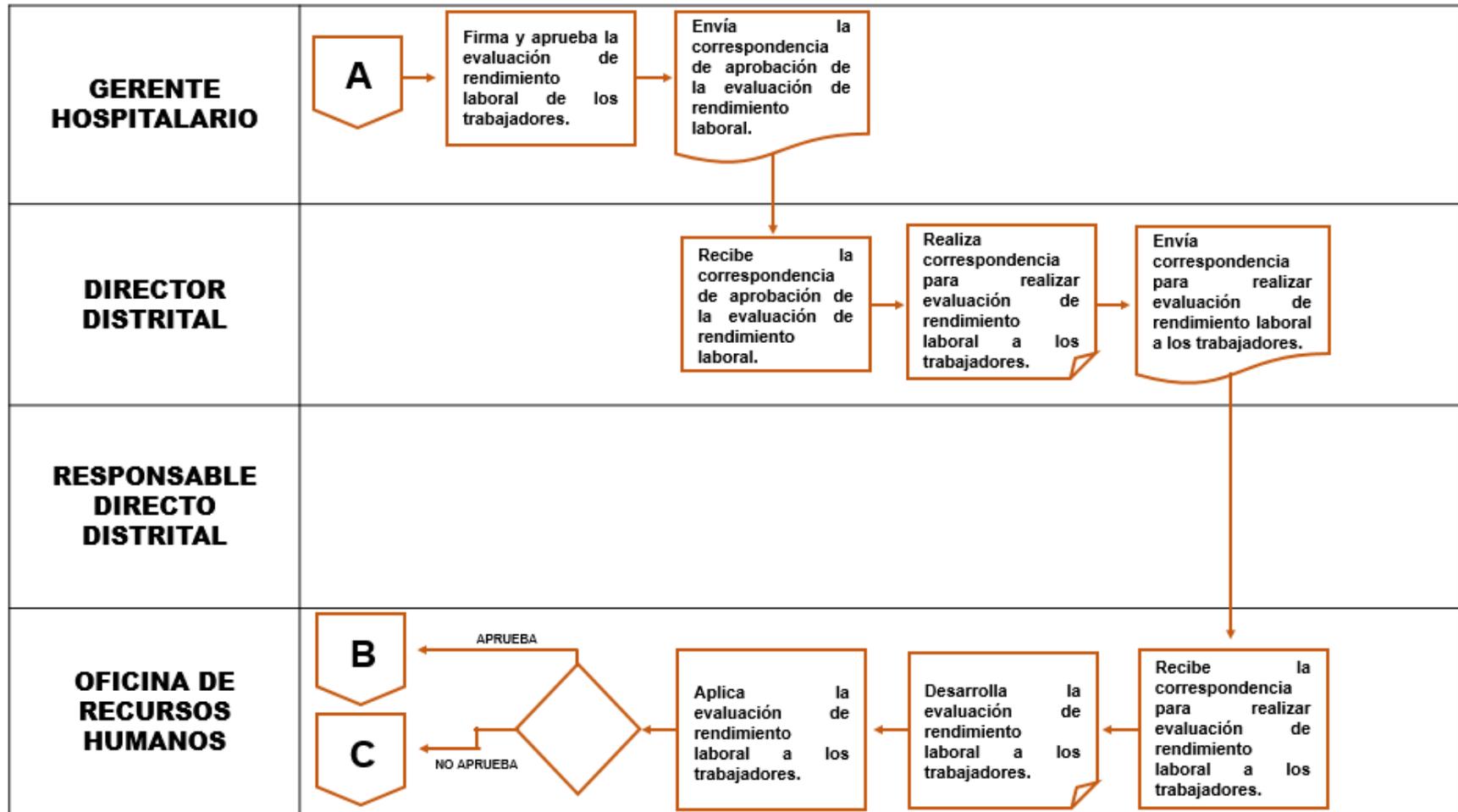


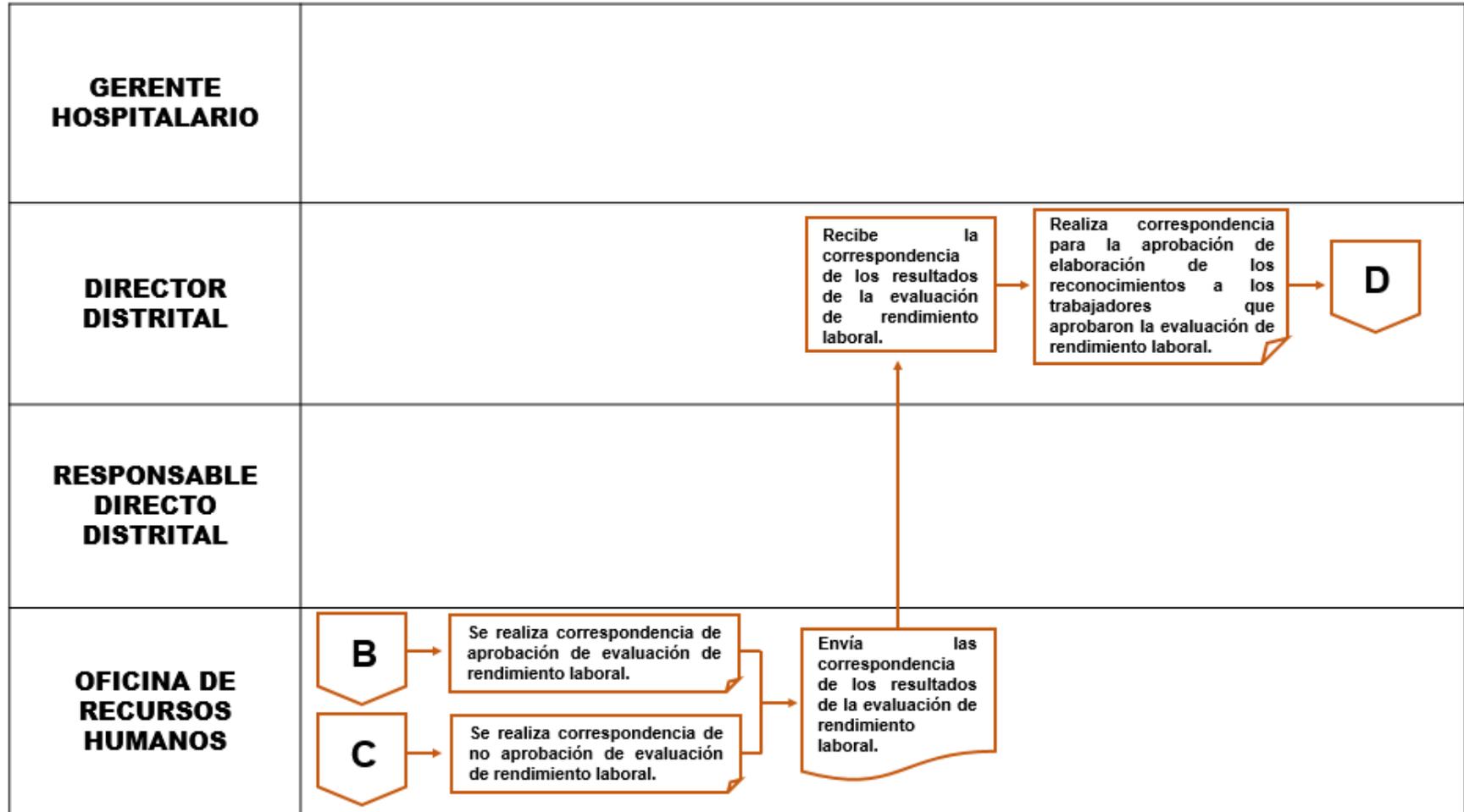
GERENTE HOSPITALARIO	
DIRECTOR DISTRITAL	
RESPONSABLE DIRECTO DISTRITAL	<pre>graph LR; C[C] --> A[Realiza proceso de archivo de documentos]; A --> B[FINAL DEL PROCESO];</pre>
OFICINA DE MANTENIMIENTO	<pre>graph LR; D[D] --> A[Realiza proceso de archivo de documentos];</pre>

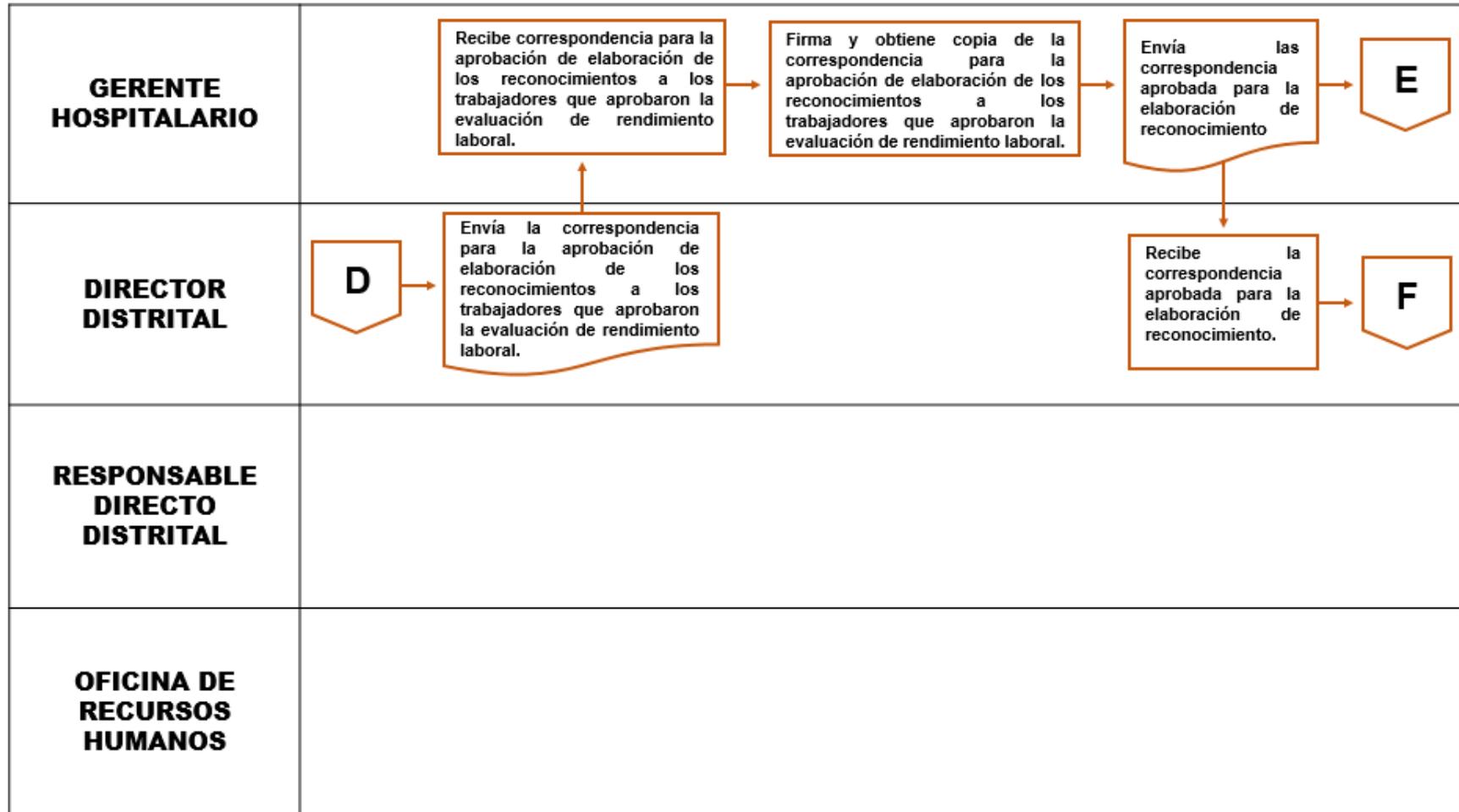
Fuente: (Autor, 2022)

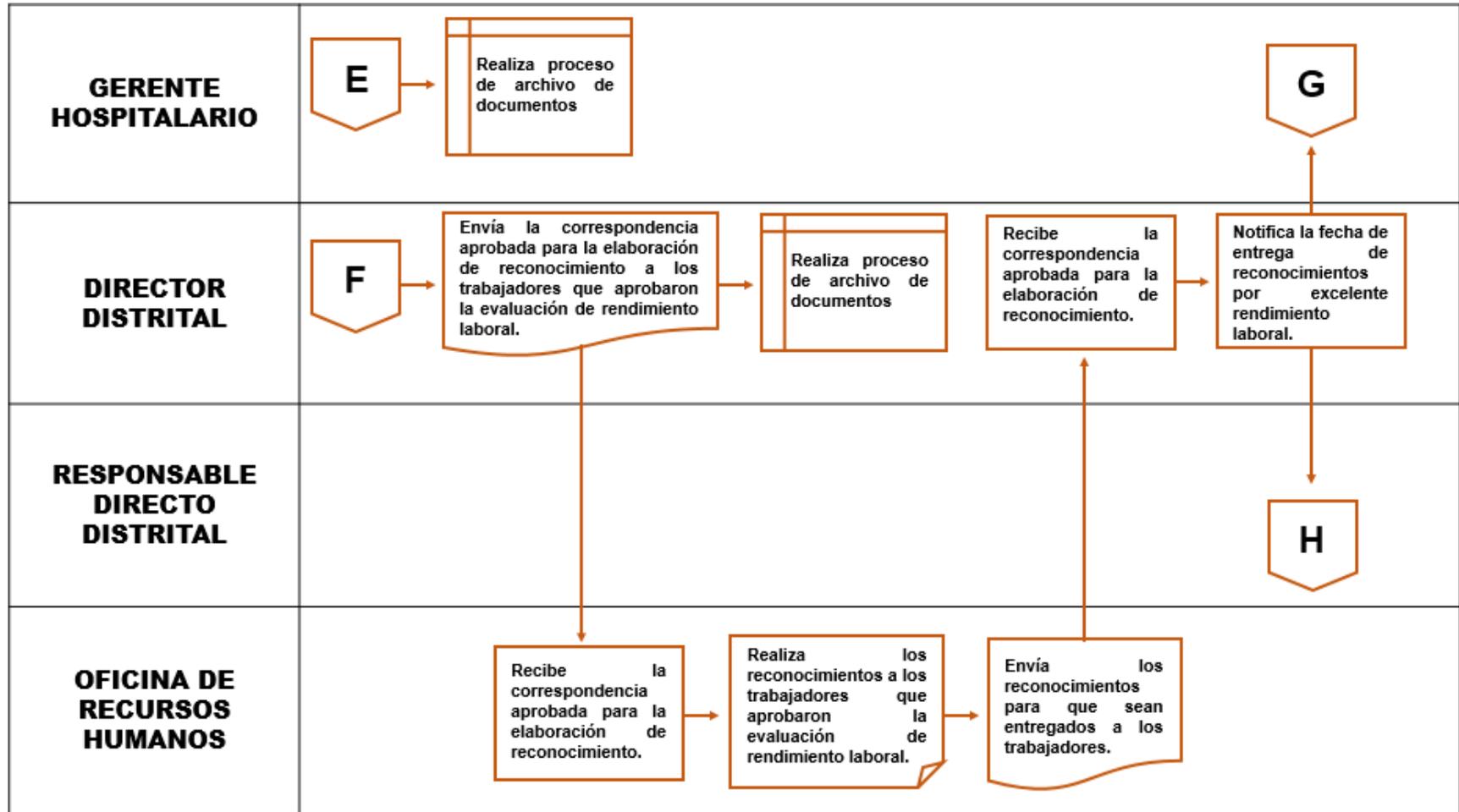
Figura 10.
Plan para mejorar el reconocimiento por las buenas prácticas de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.

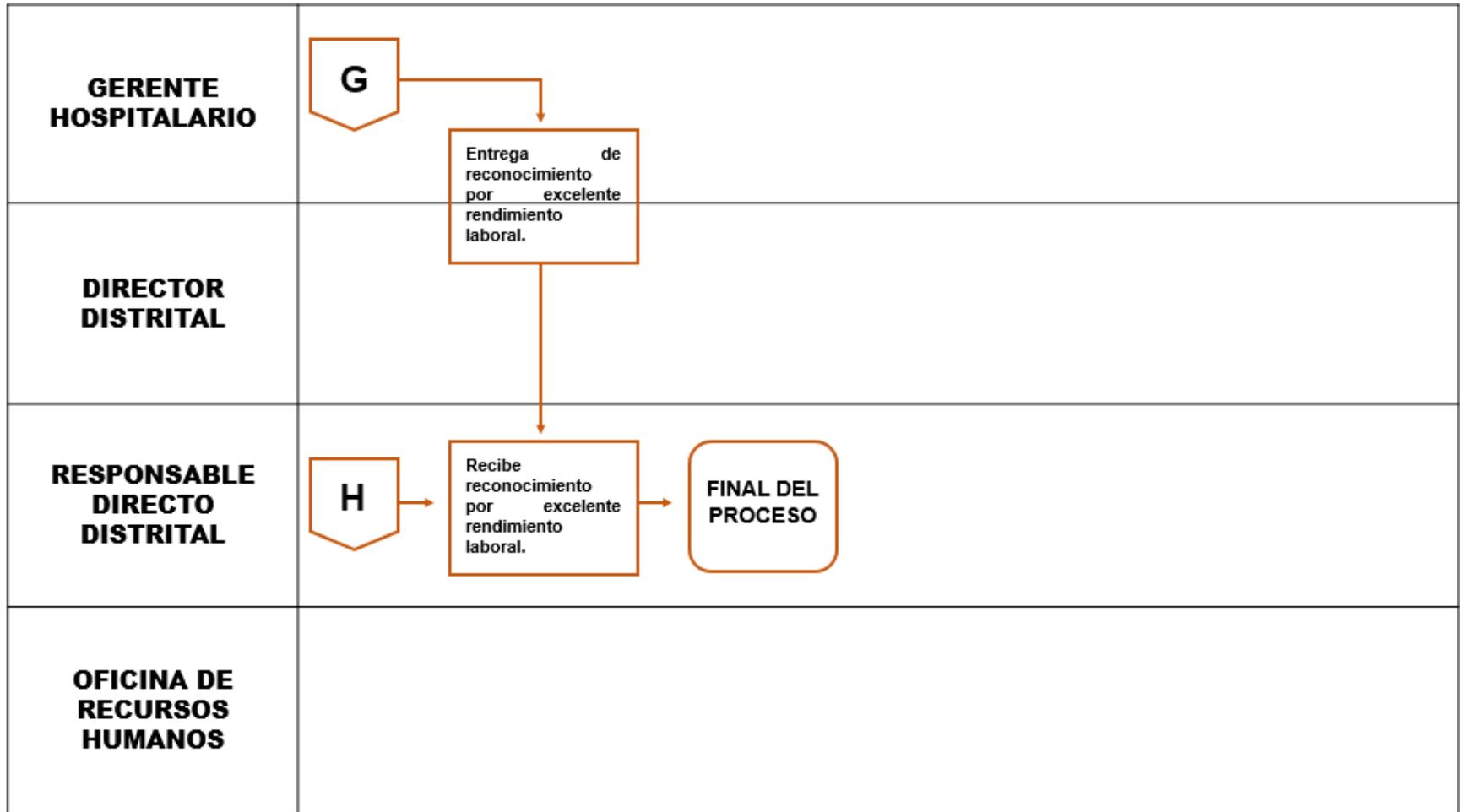












Mejora en la capacitación del personal.

Para mejorar el rendimiento laboral y la productividad individual en los trabajadores es necesario que los conocimientos estén en constante desarrollo, por lo que se requiere la realización de capacitaciones técnicas, sociales y psicológicas para afrontar las tareas o asignaciones que se desarrollan en cada puesto de trabajo. Según Sánchez Gonzáles (2017) las capacitaciones influyen en comportamiento organizacional dado que ello motiva a los trabajadores a tener una labor que integra su responsabilidad con la demás área.

Las capacitaciones no son solo para generar conocimientos técnicos, sino que también puede ser utilizada para desarrollar herramientas emocionales y cognitivas al momento de un conflicto o un problema, lo que puede fortalecer la inteligencia emocional. En este sentido, planificar capacitaciones de como aprender a controlar los impulsos, que incluyen manejo de emociones y sentimientos estas actividades permiten instruir a los servidores públicos acerca de la importancia de practicar la inteligencia emocional como una habilidad para mejorar las relaciones laborales (Ospina-Osorno, 2018).

Según la investigación realizada por Arévalo-Noblecilla (2019) dentro del recurso humano que hace vida dentro de la coordinación zonal 5 – salud, las capacitaciones que pudieran realizar los trabajadores responsables de las compras públicas son las siguientes:

- ✓ Desarrollo organizacional.
- ✓ Bienestar social y salud ocupacional.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Comunicación organizacional.
- ✓ Pausa activa (recreación, darse un espacio de 15 minutos en momentos de estrés)
- ✓ Capacitaciones de ergonomía (posturas de como sentarse frente al computador).
- ✓ Talleres motivacionales.
- ✓ Capacitaciones de aprendizajes de acuerdo a los procesos, actividades y funciones establecidos en la coordinación. (p. 68-69)

Ante la importancia de la capacitación en los responsables directos de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud, se plantea desarrollar un plan de mejora que incluya los mecanismos de realización de dichas capacitaciones entre los tres entes responsables y la oficina de recursos humanos, tal como se detalla en la Figura 11.

Mejora del nivel de participación en la institución.

Del mismo modo, la relación entre el personal y su entorno es lo que se denomina convivencia, la cual debe estar acorde a las relaciones laborales con respeto y comunicación interna eficiente, sobre todo entre el superior y el subordinado. Lograr este aspecto es gracias a la participación de los trabajadores dentro de la organización. Según Salerno (2016), citado por Santana (2018), es la capacidad autonómica de las personas y la responsabilidad compartida mediante la definición de metas y la toma de decisiones colectivas que producirán la transformación de las formas de relacionamiento en la organización.

Asimismo, Requenez-Alvarado y Oporta (2020) manifiestan que el aumento de la participación en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores resulta un incremento en la satisfacción, por lo que cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción. Para lograr esta congruencia se debe contar con un equipo de gerencia o supervisores que permitan el dialogo y la participación en la toma de decisiones. El gerente generará valores individuales orientados a: justicia y equidad, aceptación de responsabilidades, participación en la toma de decisiones, tolerancia, celebración de logros, buena administración de recursos, sentido de cooperación, orden y disciplina razonable, atención a los miembros débiles, así como sentido de pertenencia (Ospina-Osorno, 2018).

En este sentido, Santistevan (2018) señala que la conducta del subordinado depende de las posibilidades y la capacidad de construir relaciones con una buena comunicación, por lo que pueden conformar alianzas y agruparse con sus colegas, a lo que posterior podría soportar las tensiones psicológicas que pueden generar algún conflicto presentado. Ante esto, se requiere que el personal pueda desarrollar una inteligencia emocional que controle los efectos positivos, pero sobre todo los efectos negativos de las relaciones intrapersonales de los trabajadores. Ospina-Osorno (2018) comenta que la inteligencia emocional es una habilidad completa que se encarga de distinguir las diferentes emociones, comprender cómo afectan y aprender a llevarlas del mejor modo posible.

En consecuencia, debido a la importancia de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la voluntad de los superiores en generar dicho mecanismos, es preciso que los superiores directos de los responsables de las compras públicas en la coordinación zonal 5 – salud desarrollen planes de mejora de participación de dichos empleados públicos, tal como se desarrolla en la Figura 12

Mejora en la supervisión.

La supervisión de las acciones o deberes que tiene que realizar los trabajadores en sus respectivas áreas es una parte fundamental para el desarrollo de la eficiencia, productividad y calidad de los procesos o procedimientos. Esta supervisión se realiza a través una organización externa, así como del alto mando de la empresa, por lo que dicha actividad debe efectuarse bajo una relación de cooperación, comprensión y respeto. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona (Sánchez Gonzáles, 2017).

No solo es la supervisión de la elaboración eficiente, eficaz, productiva y de calidad de los procesos o procedimientos; es también la supervisión de la convivencia y de las relaciones emocionales entre todos los trabajadores sin distinción del cargo y nivel de mando. Según Salazar-Cueva (2018) es importante identificar exactamente las áreas de insatisfacción a fin de que se pueda ejecutar planes de acción con los supervisores para que mejore la satisfacción del personal, debido a que puede existir una excesiva presión y frecuencia en la supervisión o podría existir injusticia y desigualdad en el trato con todo el personal.

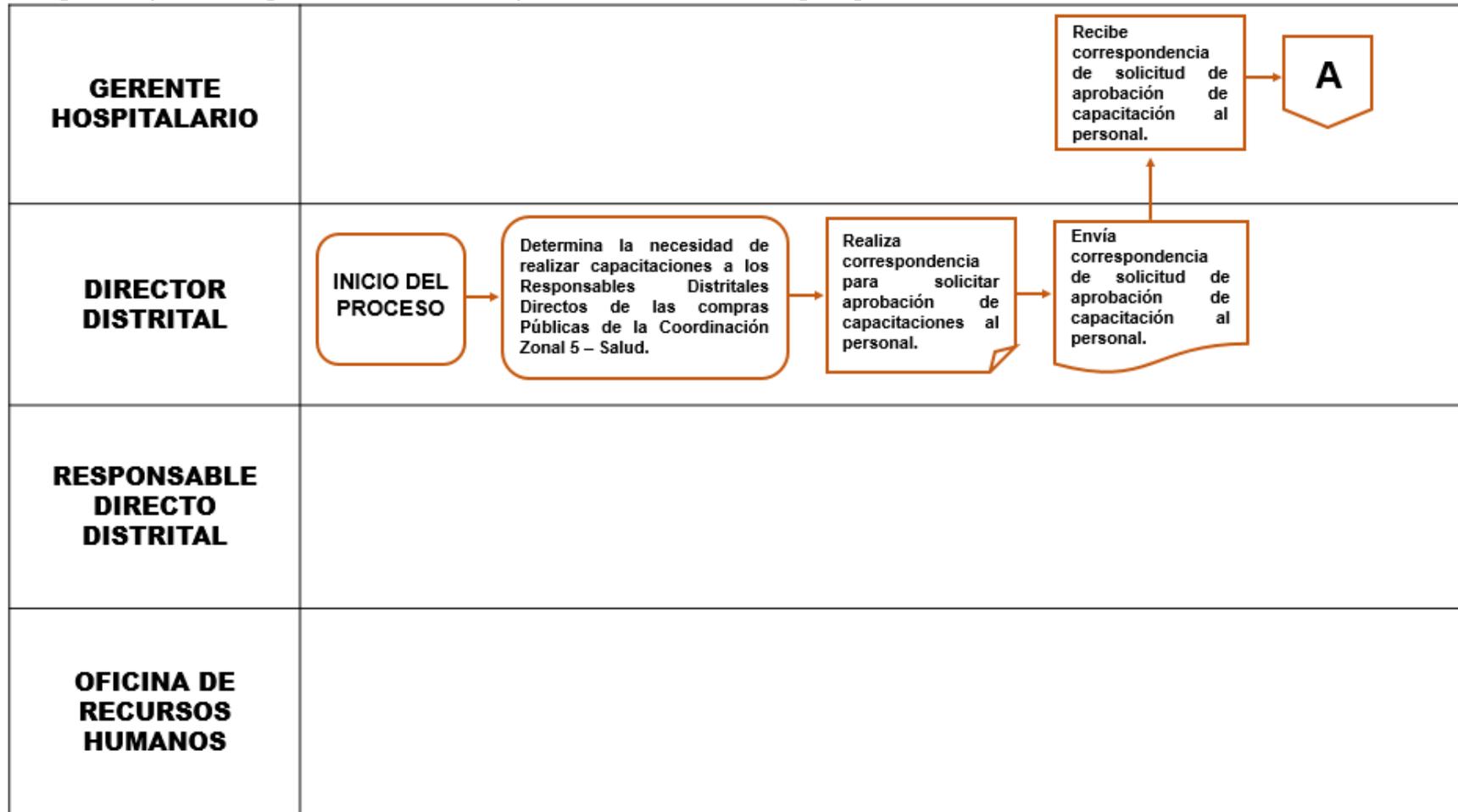
Asimismo, la supervisión en los responsables de las compras públicas de las instituciones de salud requiere de un compromiso por parte de la persona o ente de supervisión. En la investigación realizada por Hellen (2021) sobre las compras públicas en un Hospital de Ecuador manifiesta lo siguiente:

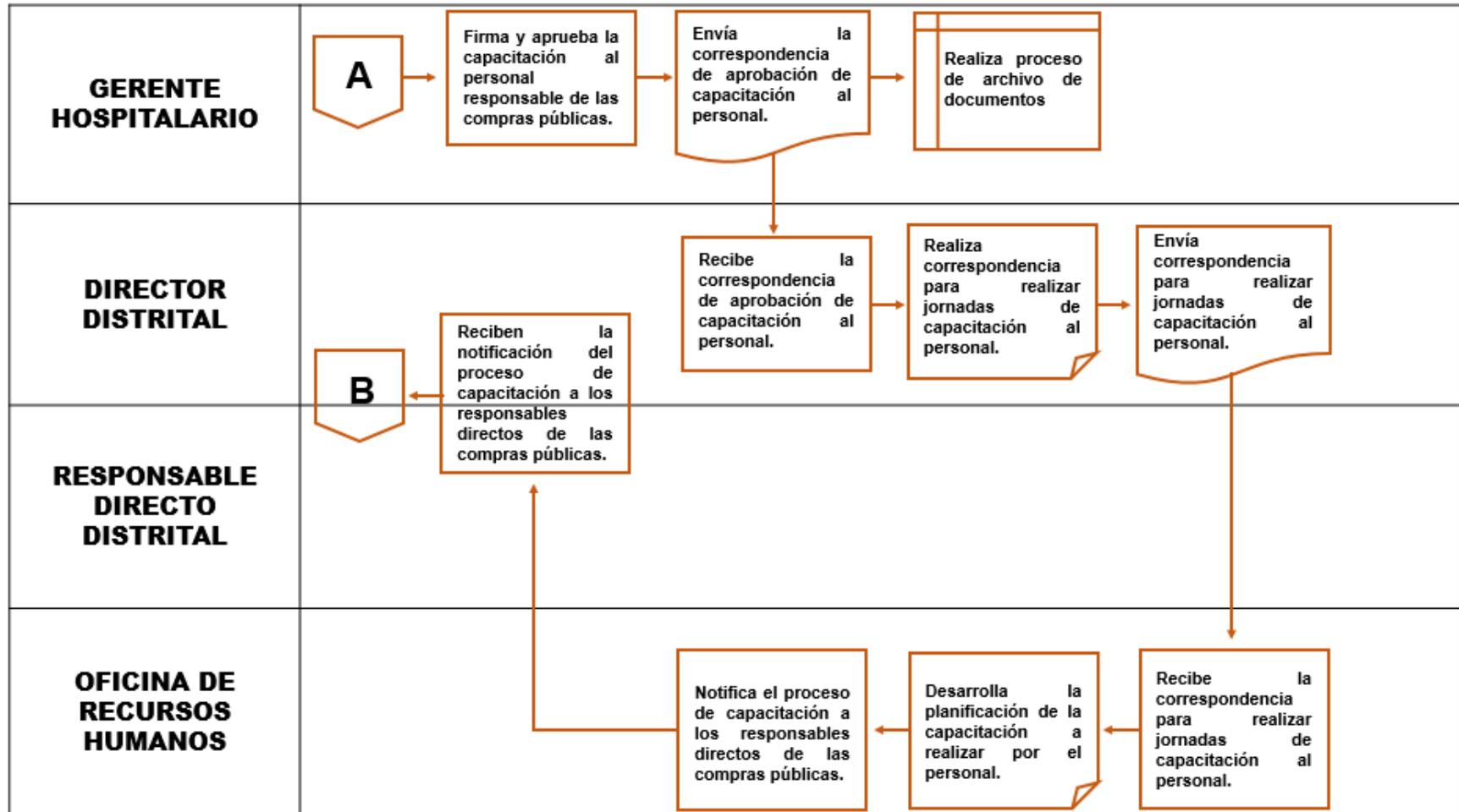
“Este proceso dentro del Departamento de Compras Públicas implica una supervisión de todos y cada uno de los pasos del proceso, teniendo en cuenta a parte de la misma dinámica del mismo, evitar las malas prácticas, omisiones voluntarias o involuntarias así como desviaciones tanto de parte de los funcionarios como de los proveedores, a mediano plazo este es un objetivo realizable y que implica una necesidad razonable de recursos humanos y económicos dentro de la institución, pero parte de este ambiente de control constituye el aplicar en toda la institución las directrices de la planificación estratégica considerando los temas tratados en este trabajo, por lo que la implementación de este proceso es parte de un proceso integral que requiere la participación de todos en la organización.

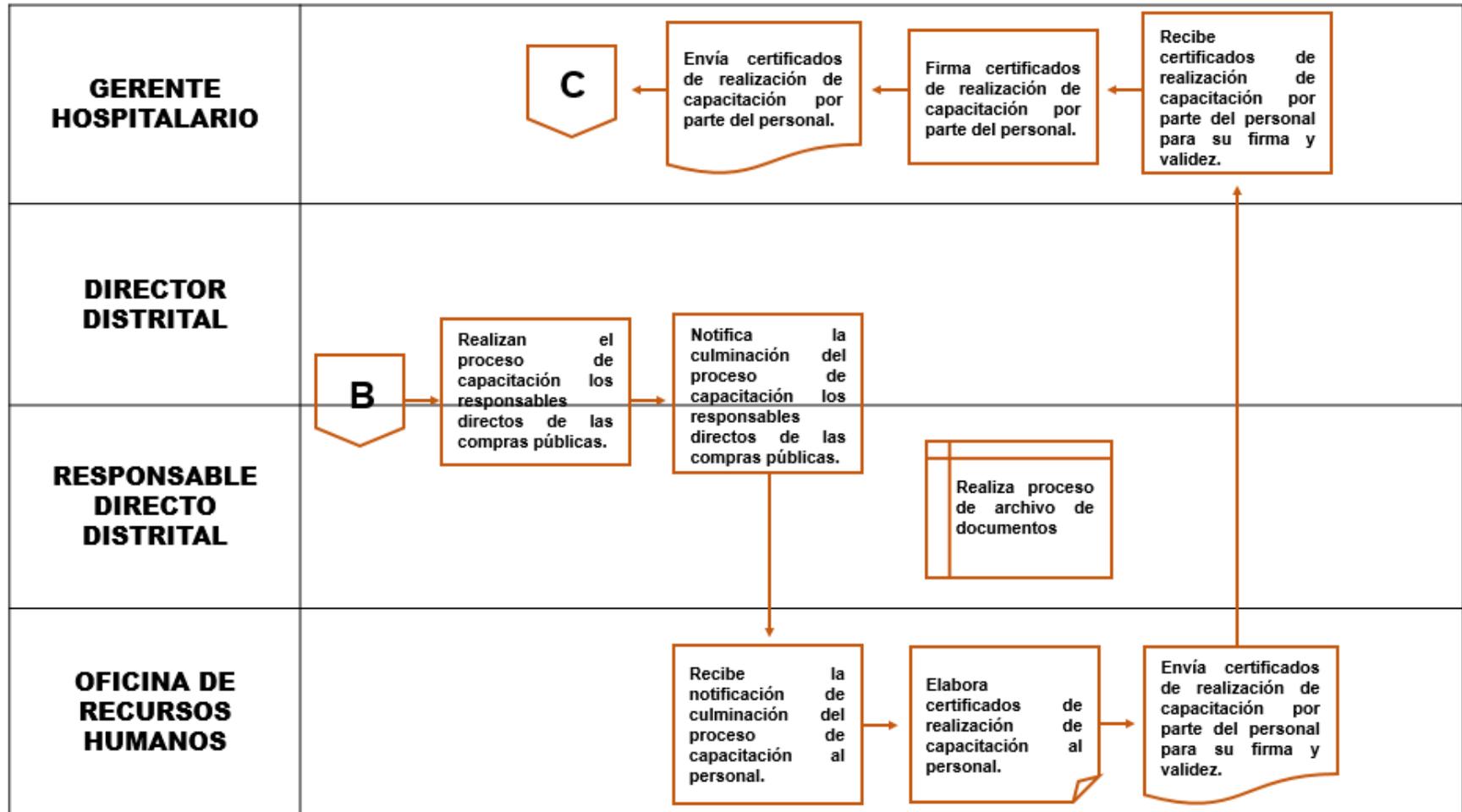
Por tal motivo, es necesario ejecutar un plan de acción para la mejora de la supervisión en los responsables directos de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud para mejorar la productividad en dicha área, tal como se observa en la Figura 13.

Figura 11.

Plan para mejorar la capacitación de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.







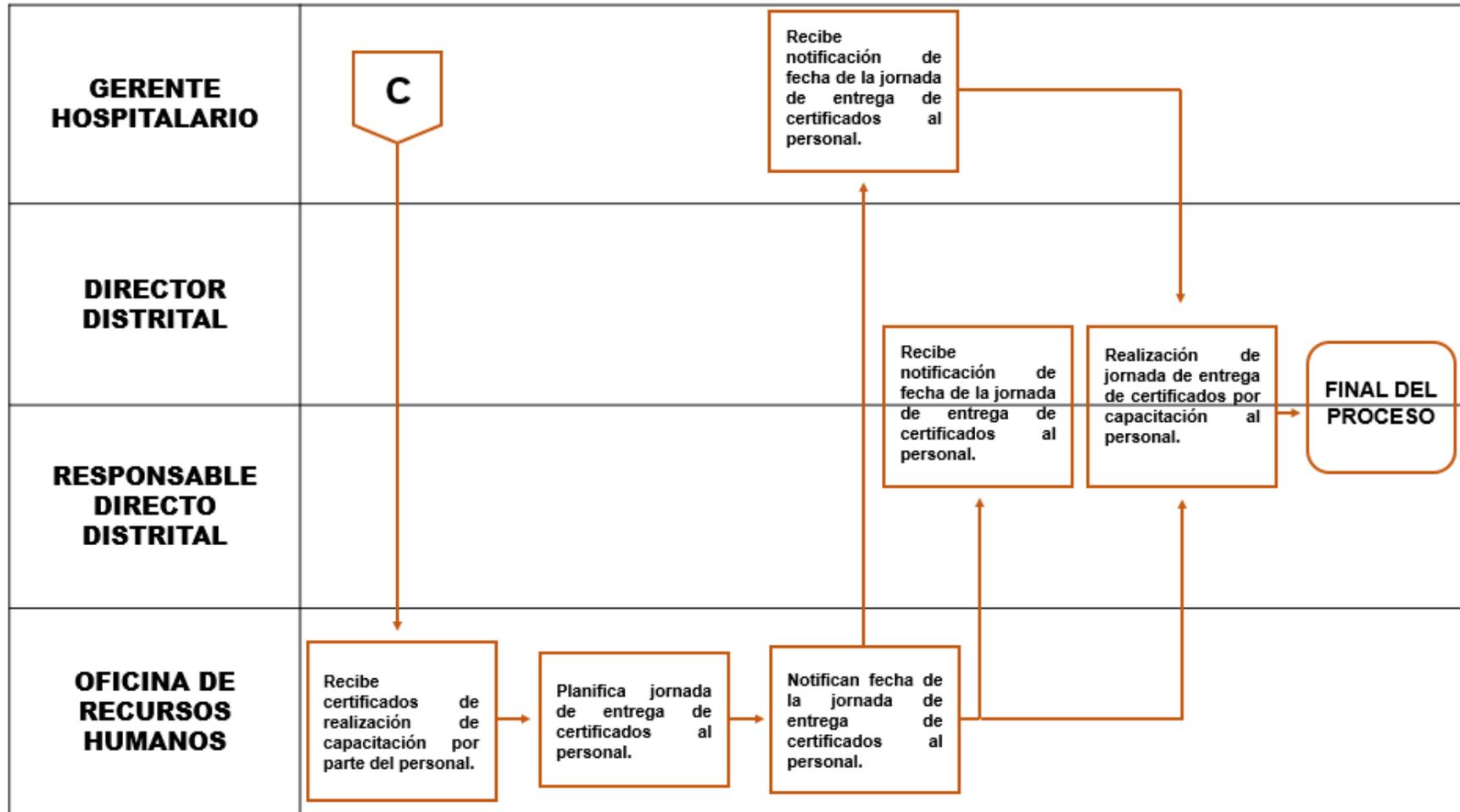
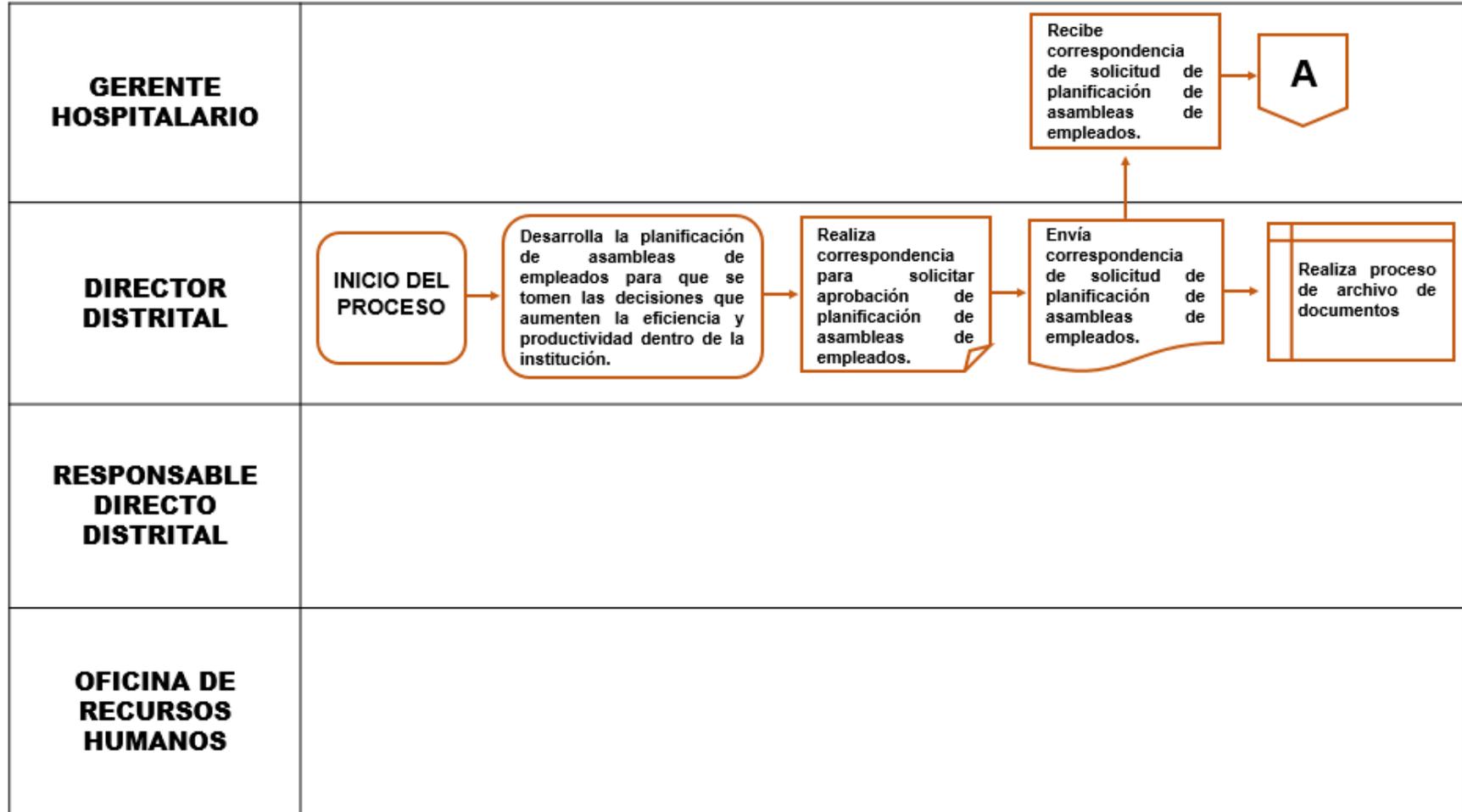
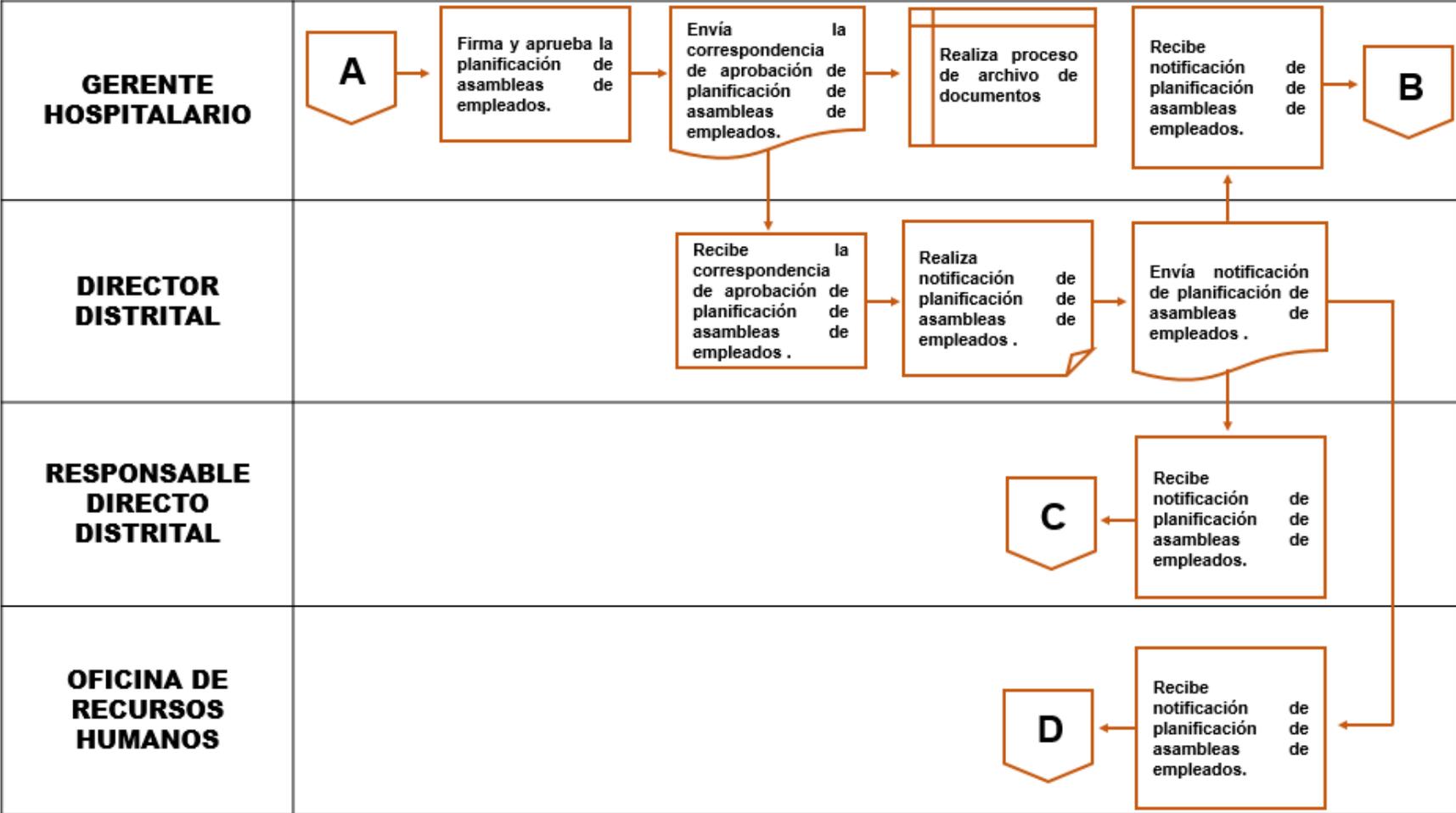


Figura 12.

Plan para mejorar el nivel de participación de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.





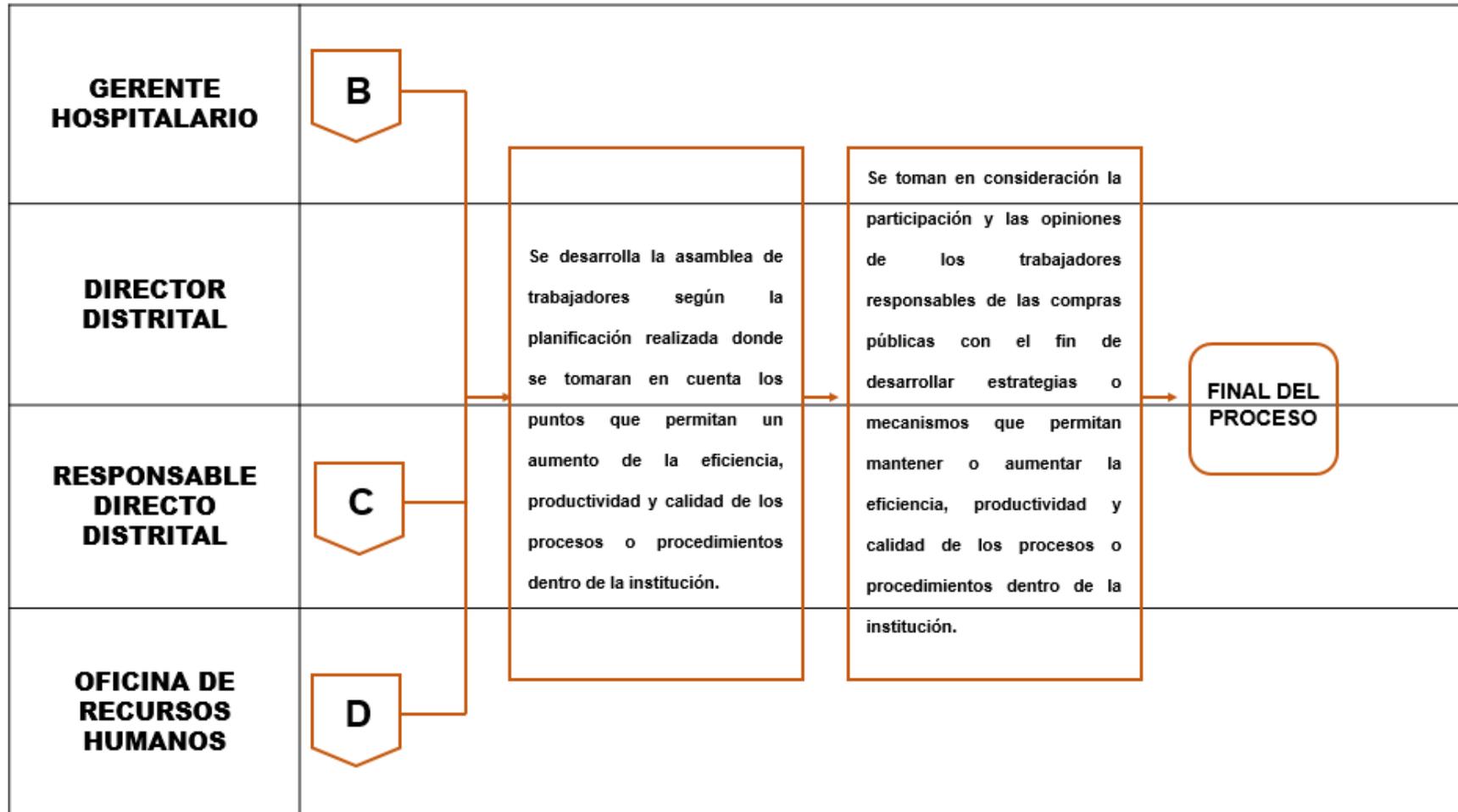
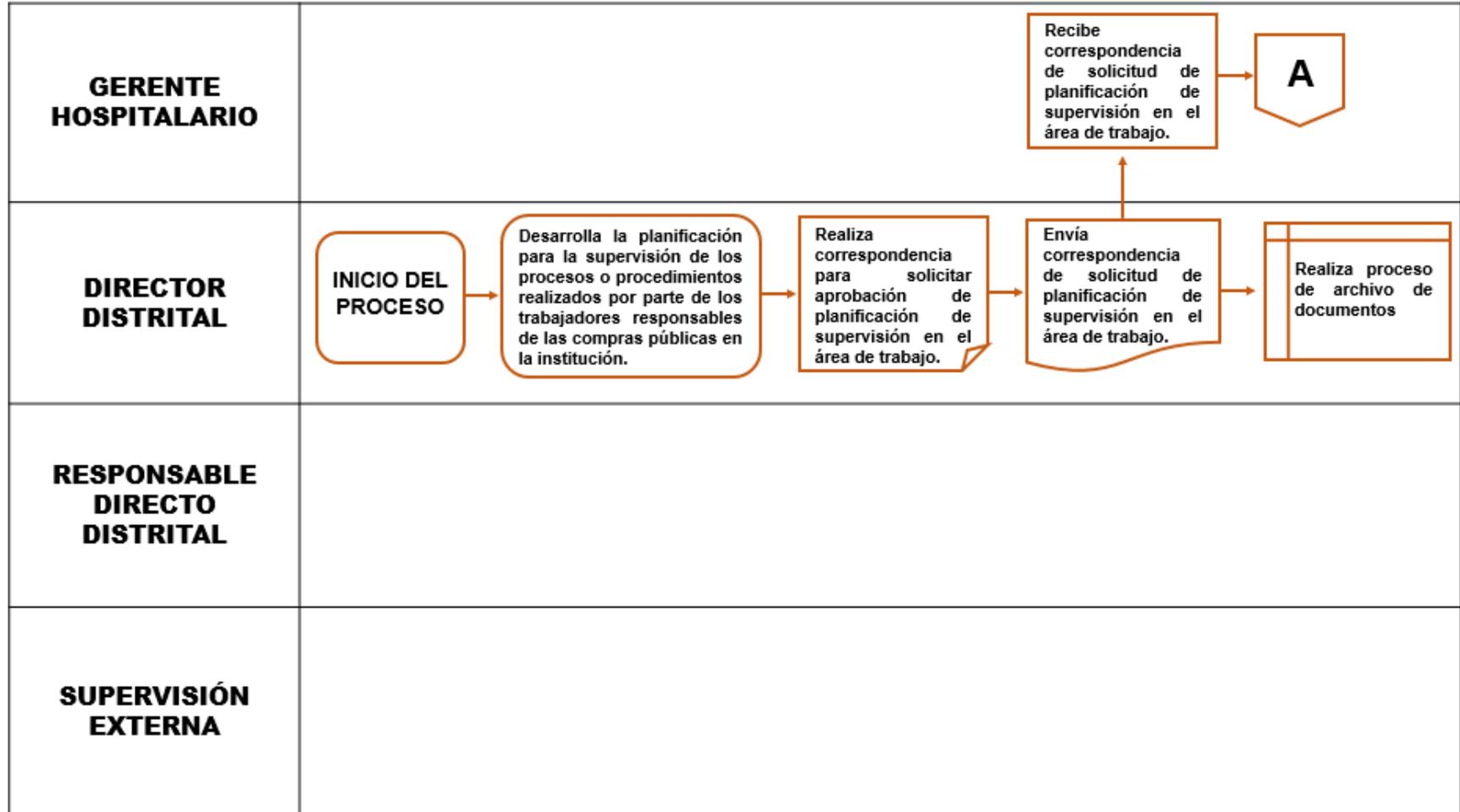
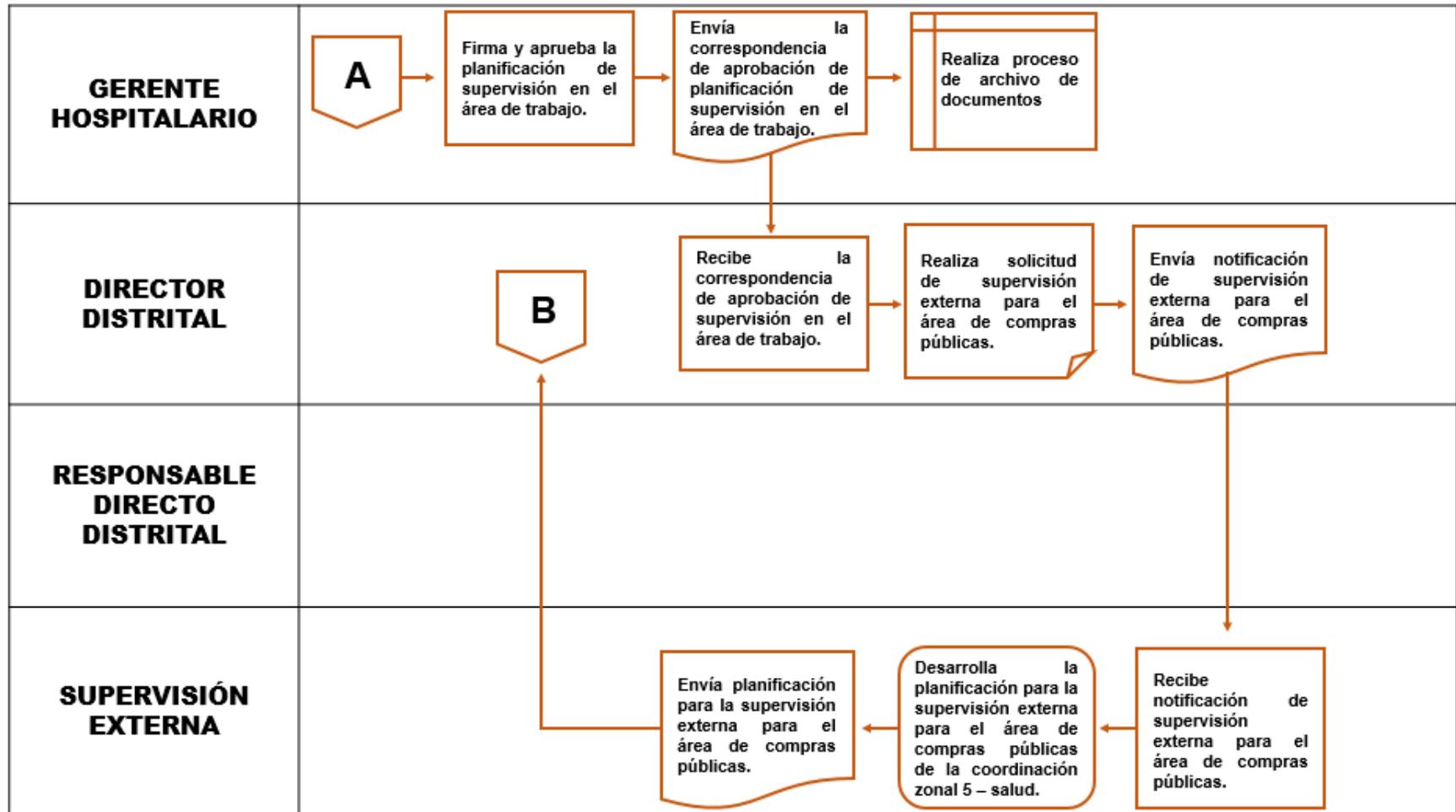
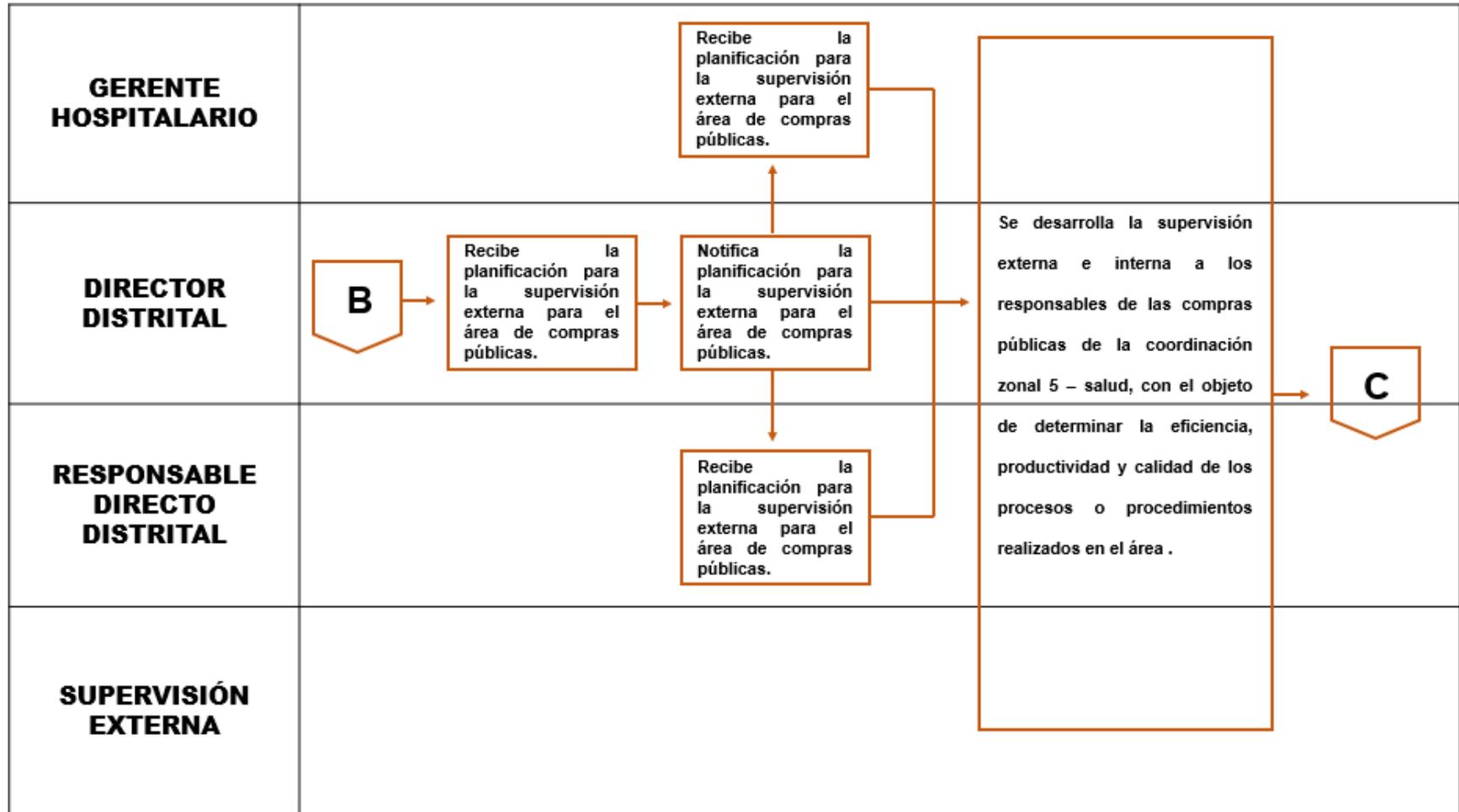


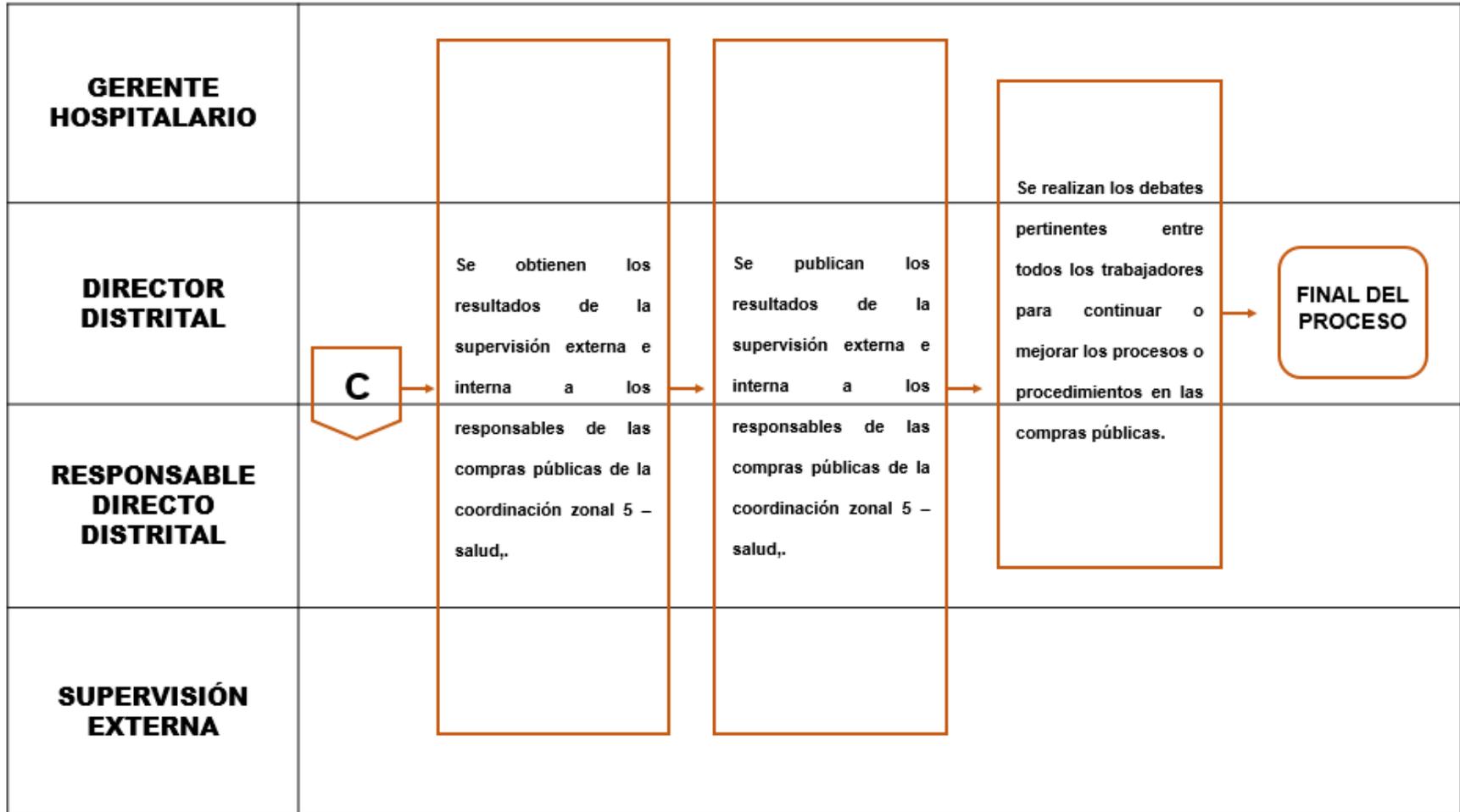
Figura 13.

Plan para mejorar de la supervisión de los trabajadores en el área de compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud.









Presupuesto de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta es necesario establecer un presupuesto para la aplicación.

Este presupuesto es el que se indica en la Tabla 17.

Tabla 17.
Presupuesto para la realización de la propuesta de estudio.

INSUMOS	VALOR
<i>Materiales de Oficina (Resma de papel, toner de impresora, fotocopias)</i>	100,00 \$
<i>Capacitación personal</i>	500,00 \$
<i>Total Costos Indirectos</i>	600,00 \$

Fuente: (Autor, 2022)

Cronograma de ejecución

Para la implementación del plan de mejora se tiene el cronograma de ejecución como se detalla en la Tabla 18.

Tabla 17.
Presupuesto para la realización de la propuesta de estudio.

ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diseño del plan de mejora.						
Presentación del Plan a las autoridades competentes.						
Autorización de implementación del plan de mejora.						
Charlas sobre el plan de mejora						
Período de prueba del plan de mejora.						
Inicio del plan de mejora						
Evaluación y control del plan de mejora						
Mejora continua del plan de mejora.						
Finalización de la ejecución del plan de mejora.						
Conclusiones y recomendaciones.						

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Una de las características fundamentales para el desarrollo y progreso de las organizaciones, en especial las instituciones públicas, es determinar el comportamiento organizacional efectuado por los trabajadores de las diferentes áreas, esto con el fin de poder analizar la eficiencia, eficacia, productividad y calidad de los procesos o procedimientos ejecutados. El comportamiento organizacional está referido al comportamiento de los individuos en sus puestos de trabajo, por lo que la satisfacción laboral es parte fundamental en dichos comportamientos. El bienestar laboral percibido por los empleados públicos producirá mejores respuestas a las inquietudes internas y externas de las instituciones públicas. Si dicho comportamiento y satisfacción no son cumplidas a cabalidad entonces se requiere hacer ciertas acciones que fortalezcan los mecanismos productivos de la institución, por lo cual un plan de mejora laboral permite desarrollar acciones que vinculen a los trabajadores con sus deberes de manera efectiva y con calidad.

El comportamiento organizacional dentro de las instituciones públicas es de vital importancia para el desarrollo de sus objetivos organizacionales, la cual depende principalmente de ofrecer servicios de calidad a la sociedad. En este sentido, se deben buscar mecanismos que garanticen un mejor desenvolvimiento en las áreas de trabajo lo cual permite desarrollar un alto grado de satisfacción de los empleados públicos. Esto se traduce en una mejor respuesta y en una alta calidad en la atención al usuario. Del mismo modo, los procesos internos se realizarán de manera eficiente y éticamente siguiendo las pautas establecidas por la organización y entes correspondientes. En definitiva, la satisfacción laboral es papel clave para el desarrollo de un buen comportamiento organizacional.

Establecer los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de los responsables de Compras Públicas y el Nivel directivo de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.

Por lo cual, existen factores que consideran internos y externos que ayudan a la motivación del personal de la institución pública, en especial aquellos que son responsables de las compras públicas. Estos factores están desarrollados a través de las dimensiones de la satisfacción laboral como lo son la satisfacción por la supervisión, satisfacción el ambiente físico, satisfacción por las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca por el trabajo y satisfacción con el nivel de participación. Cada una de estas influye en el comportamiento organizacional de los responsables de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud, afectando el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. A través de los resultados de la encuesta aplicada a los responsables distritales directos, a los directores distritales y a los gerentes hospitalarios se pudo lograr determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral, que a su vez es la motivación por lo deberes, sobre el comportamiento organizacional.

Para lograr fortalecer el comportamiento organizacional dentro de las unidades responsables de las compras públicas en la coordinación zonal 5 – salud se desarrolló un plan de mejora laboral con el fin de desarrollar actividades que aumenten la eficiencia, productividad y calidad de los procesos o procedimientos dentro de las áreas competentes. Este plan de mejora laboral involucra áreas que exalten la satisfacción laboral como mejora en el ambiente laboral, mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas, mejora en la capacitación del personal, mejora en el nivel de participación dentro de la institución y mejora en la supervisión. Cada una de estos mecanismos buscará incrementar la satisfacción laboral y por ende desarrollar un

comportamiento organizacional acorde a las exigencias de la sociedad y de sus entes correspondientes.

Recomendaciones

Se recomienda exponer la importancia del comportamiento organizacional a los trabajadores responsables de las compras públicas de la coordinación zonal 5 – salud, enalteciendo la importancia de la satisfacción laboral en función de ambientes laborales acordes a las áreas de trabajo, la convivencia laboral entre todos los trabajadores indistintamente del trabajo y cargo, desarrollar las capacitaciones técnicas y psicológicas con el fin de desarrollar mejores trabajos en cada área y exaltar el nivel de participación de los trabajadores en la toma de decisiones importantes en el área de trabajo. Cada una de acciones permitirá una mejor calidad de los servicios que ofrece la institución pública.

Se recomienda a la universidad seguir desarrollan conocimientos referentes a la mejora académica de los estudiantes, donde se conjugue experiencia en casos reales a través de empresas, organizaciones o instituciones públicas. Esto permite fortalecer las ideas forjadas en las aulas de clase.

Referencias bibliográficas

- Abad-Sacoto, G. E., & Carrión-Andrade, S. A. (2020). *Auditoría de Gestión al Departamento de Compras del Distrito de Salud 07D03 del 1 de enero 2017–31 diciembre 2019*. Cuenca, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero de Contabilidad y Auditoría de la Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10201/1/15831.pdf>
- Alvarez, M., & Tenecora, J. (2014). *ANALISIS COMPARATIVO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES: PUBLICA CASO: ALCALDIA DE CUENCA Y PRIVADA CASO: MALL DEL RÍO. PROPUESTA DEL MANUAL DE RELACIONES PUBLICAS*. Cuenca - Ecuador: Trabajo de Grado - UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Arévalo-Noblecilla, M. M. (2019). *Diseño de estrategias en el área de talento humano para mejorar el rendimiento administrativo de los servidores públicos en la sede de la Coordinación Zonal 5 de Salud cantón Guayaquil*. Riobamba, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Comercial de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14460/1/102T0324.pdf>
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y pensamiento*, 26(51), 26-37.
- Cagua-Estacio, J. V. (2020). *Análisis de la vulnerabilidad e influencia de las etapas que conforman el proceso de compras públicas de la provincia de Cotopaxi*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15586/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-109.pdf>

- Chávez, F. F., Altamirano, L. F., Vásquez, H. D., & Samaniego, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214/183>
- Choéz-Sancán, A. A. (2018). *Los Controles Administrativos-Financieros y su incidencia en el Departamento de Compras Públicas en el Distrito de Salud 13D03 Jipijapa-Puerto López*. Jipijapa, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1255/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-26.pdf>
- Cisneros, M., & Paredes, W. (2013). *Análisis de los Estilos de Liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador*. Quito - Ecuador: Tesis de Grado - UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.
- Consuelo-Bravo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii10118.pdf>
- Dávalos, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2). Obtenido de <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/100/97>
- Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 16(47), 107-117. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>

Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., Veliz-Mero, N. A., Toala-

Sornoza, J. F., & Solís-Lino, T. A. (2018). Estrategia de Administración en el Área de

Salud Pública-Privada. *Polo del Conocimiento*, 3(10), 244-284. Obtenido de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/749/pdf>

Hellen, B. V. (2021). *Análisis De La Gestión Del Departamento De Compras Públicas Del*

Hospital Básico Esmeraldas–IESS. Esmeraldas, Ecuador: Trabajo de grado para optar el

título de Magister en Administración de Empresas, mención Planeación de la Potinficia

Universidad Católica de Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2622/1/Basurto%20Vilela%20Sabrina%20Hellen.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Batista, M. d. (2014). *Metodología d ela*

investigación, 6ta edición. México, D. F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. DE C.V.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación; Guía para una comprensión*

holística de la ciencia, 4ta edición. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.

Isaza, J. G., & Rendón, j. A. (2007). *Guía metodológica para la formulación y presentación de*

proyectos de investigación. Universidad de La Salle, Facultad de Economía - Centro de

Investigaciones de Economía. Obtenido de

http://www.academia.edu/download/36985064/GUIA_METODOLOGICA.pdf

Ñaña-Baquerizo, C. N., & Pedro, R. G. (2017). *Comportamiento organizacional: manual*

autoformativo interactivo. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI

[_UC0104_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf)

- Olalla-García, J. J. (2020). *Los determinantes de derivación por atención gineco-obstétrica y sus costos en la Coordinación Zonal 5 Salud*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14134/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Ospina-Osorno, K. D. (2018). *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28607/1/82300017620%20Ospina%20Osorno%20Kely%20Daniela.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Paz, V. G. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7), 8. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valentina-Ramos-3/publication/336035242_Estudio_del_estres_laboral_y_los_mecanismos_de_afrontamiento_en_instituciones_publicas_ecuatorianas/links/5e593306299bf1bdb8441ef9/Estudio-del-estres-laboral-y-los-mecanismos-de-
- Requenez-Alvarado, M. D., & Oporta, G. F. (2020). *Relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas*. Managua,

Nicaragua: Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15196/2/15196.pdf>

Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & de Fernández, T. Á. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.

Ruiz Forero, C. M., González Ramírez, V., & Alba Cabañas, M. (2018). El comportamiento organizacional y las Normas Internacionales de Información Financiera: experiencia en una PYME. *Apuntes Contables*, (21), 57-72. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3187486

Salazar-Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Desarrollo de Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>

Sánchez Gonzáles, J. I. (2017). *Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/502/S%c3%81NCHEZ%20GONZALEZ%20JAWERLAN%20IV%c3%81N.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Sánchez-Gavidia, T. D. (2019). *Plan de mejora al ambiente laboral para lograr un nivel de desempeño eficiente en los trabajadores en la empresa Bless Water*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Tecnólogo en Administración de Empresas del Instituto Superior de Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/436/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SANCHEZ%20GAVIDIA.pdf>

Santana, M. C. (2018). *Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión Talento Humano de la Universidad Técnica de Ambato.

Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38%20GTH.pdf>

Santistevan, M. E. (2018). Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(29), 1-16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428977>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollos Del Ecuador. (2019). *Agendas Zonales. Zonal 5 - Litoral Centro, 2017-2021*. Recuperado el 18 de Octubre de 2021, de SENPLADES:

<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/06/Agenda-Coordinaci%C3%B3n-Zonal-Z5-2017-2021.pdf>

Sefla-León, I. F. (2020). *Plan de mejora del clima laboral de la Empresa Pilotaje y*

Perforaciones PGEHSA. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51413/1/TESIS%20INES%20FABIOLA%20SEFLA%20LEON%20%281%29.pdf>

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

Totonelli, L. I. (2018). Consideraciones sobre la formalización del comportamiento organizacional. *Ciencias Administrativas*, 6(12), 85-92. Obtenido de

<https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/4000/1/3612->

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-14732-2-10-20180805%281%29.pdf](https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/4000/1/3612-Texto%20del%20art%C3%ADculo-14732-2-10-20180805%281%29.pdf)

- Villacís-Palacios, H. I. (2019). *Compras públicas y rentabilidad en las empresas del Sector Asegurador Ecuatoriano*. Ambato, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Dirección Financiera de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29570/1/T4491M.pdf>
- Viteri, H. D. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. Quito, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Comercial de la Universidad del Pacífico. Obtenido de https://www.academia.edu/download/58830861/investigacion_clima_laboral_1.pdf
- Vota, A. M., Balderrama, J. L., & Murga, L. E. (2008). Comunicación y cambio organizacional. *Revista Latina de comunicación social*, 11(63), 418-434.
- Williams-Rodríguez, L. V. (2013). *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Monterrey, México: Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Psicología en Orientación Laboral y Organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

APÉNDICE A

ENCUESTA PARA EL ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS RESPONSABLES DE COMPRAS PÚBLICAS DE LAS ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS BAJO LA JURISDICCION DE LA COORDINACION ZONAL 5- SALUD

OBJETIVO:

Diagnosticar el Comportamiento Organizacional existente en las EOD de las Coordinación Zonal 5 - Salud; abarcando las variables de liderazgo, incentivos, motivación, reciprocidad, equidad, comunicación y trabajo en equipo, para realizar la medición de este.

INSTRUCCIONES:

Distinguido Colaborador:

He iniciado un proceso de investigación a los responsables de Compras Públicas de esta distinguida institución, con la finalidad de conocer su opinión en cuanto al comportamiento organizacional que usted tiene en la misma, para identificar lo que usted necesita para sentirse satisfecho en su trabajo diario.

La encuesta que se realizará a continuación es de carácter anónimo, por lo tanto, se recomienda completa sinceridad en sus respuestas, las mismas que serán de suma importancia para conseguir dicho objetivo para garantizar que la información será utilizada únicamente con fines didácticos y no implica responsabilidad alguna por parte del informante. (1 es total desacuerdo y 5 es total acuerdo).

Tabla 9.

Cuestionario aplicado a los responsables de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

INFORMACIÓN GENERAL							
GENERO	MASCULINO	FENEMINO	OTRO				
EDAD	18-30 AÑOS	31-45 AÑOS	46-60 AÑOS	MAYOR A 60 AÑOS			
CARGO EN FUNCIÓN DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DIRECTAS	RESPONSABLE DISTRITAL DIRECTO	DIRECTOR DISTRITAL	GERENTE HOSPITALARIO				
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL							
PREGUNTA	MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.							
2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4.- El salario que usted recibe.							
5.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8.- La iluminación de su lugar de trabajo.							
9.- La ventilación de su lugar de trabajo.							
10.- La temperatura de su local de trabajo.							
11.- Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.							
12.- Las oportunidades de promoción que tiene.							
13.- Las relaciones personales con sus superiores.							
14.- La supervisión que ejercen sobre usted.							
15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							

18.- El apoyo que recibe de sus superiores.

19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

20.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

21.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.

22.- El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

23.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PREGUNTA	EN FUERTE DESACUERDO	EN MODERADO DESACUERDO	EN LIGERO DESACUERDO	INDIFERENTE	EN LIGERO ACUERDO	EN MODERADO ACUERDO	EN FUERTE ACUERDO
1.- Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.							
2.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a esta Institución.							
3.- Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta Institución.							
4.- Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
5.- Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución.							
6.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta Institución.							
7.- Me sentiría culpable si dejase ahora esta Institución, considerando todo lo que me ha dado.							
8. Esta Institución se merece mi lealtad.							
9.- Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas.							
10.- Ahora mismo no abandonaría esta Institución, porque me siento obligado con toda su gente.							
11.- Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía sea porque siento la obligación moral de pertenecer en ella.							
12.- Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.							
13.- Creo que le debo mucho a esta Institución.							

14.- Me siento como parte de una familia en esta Institución.

15.- Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta Institución.

16.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.

17.- Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta Institución, incluso si quisiera hacerlo.

18.- Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.

Tomado por Salazar-Cueva (2018).

APÉNDICE B

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS RESPONSABLES DE COMPRAS PÚBLICAS DE LAS ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS BAJO LA JURISDICCION DE LA COORDINACION ZONAL 5- SALUD

Tabla 9.

Cuestionario aplicado a los Responsables Distritales Directos de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

INFORMACIÓN GENERAL							
GENERO	MASCULINO	FENEMINO	OTRO				
	54%	46%	0				
EDAD	18-30 AÑOS	31-45 AÑOS	46-60 AÑOS	MAYOR A 60 AÑOS			
	57%	46%	19%				
CARGO EN FUNCIÓN DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DIRECTAS	RESPONSABLE DISTRICTAL DIRECTO	DIRECTOR DISTRICTAL	GERENTE HOSPITALARIO				
	100%	0	0				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL							
PREGUNTA	MUY INSATISFECHO (%)	BASTANTE INSATISFECHO (%)	ALGO INSATISFECHO (%)	INDIFERENTE (%)	ALGO SATISFECHO (%)	BASTANTE SATISFECHO (%)	MUY SATISFECHO (%)
1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	4	12	19	15	27	12	12
2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	4	15	15	12	35	12	8
3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	8	23	15	19	19	12	4
4.- El salario que usted recibe.	8	19	19	4	27	12	12
5.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0	8	15	19	31	19	8
6.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	12	15	12	15	19	15	12
7.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	15	19	15	19	12	12	8
8.- La iluminación de su lugar de trabajo.	15	19	19	19	12	12	4
9.- La ventilación de su lugar de trabajo.	15	19	19	19	12	8	8
10.- La temperatura de su local de trabajo.	15	19	19	19	12	8	8
11.- Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.	8	12	15	15	19	19	12

12.- Las oportunidades de promoción que tiene.	15	19	23	15	15	8	4
13.- Las relaciones personales con sus superiores.	8	15	15	19	19	15	8
14.- La supervisión que ejercen sobre usted.	12	15	19	23	15	12	4
15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	12	12	23	19	19	12	4
16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	23	19	19	19	15	4	0
17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	19	15	19	15	19	8	4
18.- El apoyo que recibe de sus superiores.	15	19	23	12	15	12	4
19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	12	19	19	15	15	12	8
20.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	19	23	19	19	12	4	4
21.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	12	12	15	15	19	19	8
22.- El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	4	12	12	19	23	23	8
23.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	15	15	19	23	19	8	0

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PREGUNTA	EN FUERTE DESACUERDO (%)	EN MODERADO DESACUERDO (%)	EN LIGERO DESACUERDO (%)O	INDIFERENTE (%)	EN LIGERO ACUERDO (%)	EN MODERADO ACUERDO (%)	EN FUERTE ACUERDO (%)
1.- Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	8	12	12	19	15	15	19
2.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a esta Institución.	8	15	15	15	19	15	12
3.- Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta Institución.	15	19	19	19	15	8	4
4.- Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	15	19	23	15	19	8	0
5.- Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución.	12	12	15	19	15	19	8
6.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta Institución.	19	23	19	15	15	8	0
7.- Me sentiría culpable si dejase ahora esta Institución, considerando todo lo que me ha dado.	15	19	19	15	23	4	4
8. Esta Institución se merece mi lealtad.	19	19	23	12	19	8	0

9.- Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas.	15	23	15	15	15	12	4
10.- Ahora mismo no abandonaría esta Institución, porque me siento obligado con toda su gente.	4	12	15	12	15	27	15
11.- Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía sea porque siento la obligación moral de pertenecer en ella.	15	15	19	15	19	12	4
12.- Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.	15	15	15	15	23	12	4
13.- Creo que le debo mucho a esta Institución.	23	19	19	12	15	8	4
14.- Me siento como parte de una familia en esta Institución.	15	19	23	15	19	8	0
15.- Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta Institución.	12	15	19	12	23	15	4
16.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	15	19	23	15	15	8	4
17.- Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta Institución, incluso si quisiera hacerlo.	8	8	12	12	23	23	15
18.- Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	15	19	15	15	19	12	4

Tomado de muestra estudio. Elaborado por: (Autor, 2022)

Tabla 9.

Cuestionario aplicado a los Directores Distritales de las unidades responsables de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

INFORMACIÓN GENERAL				
GENERO	MASCULINO	FENEMINO	OTRO	
	65%	35%	0	
EDAD	18-30 AÑOS	31-45 AÑOS	46-60 AÑOS	MAYOR A 60 AÑOS
	6%	82%	6%	6%
CARGO EN FUNCIÓN DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DIRECTAS	RESPONSABLE DISTRITAL DIRECTO	DIRECTOR DISTRITAL	GERENTE HOSPITALARIO	
	0	100%	0	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

PREGUNTA	MUY INSATISFECHO (%)	BASTANTE INSATISFECHO (%)	ALGO INSATISFECHO (%)	INDIFERENTE (%)	ALGO SATISFECHO (%)	BASTANTE SATISFECHO (%)	MUY SATISFECHO (%)
1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	6	18	18	24	18	12	6
2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0	12	18	18	24	18	12
3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	0	18	12	18	29	18	6
4.- El salario que usted recibe.	0	6	18	12	41	12	12
5.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	12	12	24	6	29	12	6
6.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	12	18	18	18	24	12	0
7.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	18	12	12	12	24	18	6
8.- La iluminación de su lugar de trabajo.	18	12	12	12	24	18	6
9.- La ventilación de su lugar de trabajo.	18	12	12	12	24	18	6
10.- La temperatura de su local de trabajo.	18	6	18	12	18	24	6
11.- Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.	6	12	12	12	35	18	6
12.- Las oportunidades de promoción que tiene.	6	18	12	12	29	18	6
13.- Las relaciones personales con sus superiores.	6	6	18	18	24	18	12
14.- La supervisión que ejercen sobre usted.	6	12	12	18	29	18	6
15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	18	12	18	12	18	18	6
16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	12	12	12	12	24	18	12
17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	6	6	12	24	29	18	6
18.- El apoyo que recibe de sus superiores.	12	12	18	6	29	12	12
19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	6	6	18	12	35	18	6
20.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	6	6	18	12	35	18	6
21.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	6	6	12	12	41	18	6
22.- El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	12	12	18	12	29	12	6
23.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	18	12	18	12	24	12	6

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PREGUNTA	EN FUERTE DESACUERDO (%)	EN MODERADO DESACUERDO (%)	EN LIGERO DESACUERDO (%)	INDIFERENTE (%)	EN LIGERO ACUERDO (%)	EN MODERADO ACUERDO (%)	EN FUERTE ACUERDO (%)
1.- Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	24	18	18	12	18	6	6
2.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a esta Institución.	12	12	18	12	24	18	6
3.- Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta Institución.	6	12	12	12	29	24	6
4.- Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	6	12	12	12	35	18	6
5.- Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución.	0	6	12	12	41	24	6
6.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta Institución.	6	12	12	12	35	18	6
7.- Me sentiría culpable si dejase ahora esta Institución, considerando todo lo que me ha dado.	18	24	29	12	12	6	0
8. Esta Institución se merece mi lealtad.	6	12	18	12	29	18	6
9.- Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas.	18	24	12	18	24	6	0
10.- Ahora mismo no abandonaría esta Institución, porque me siento obligado con toda su gente.	18	18	18	12	24	6	6
11.- Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía sea porque siento la obligación moral de pertenecer en ella.	6	12	12	12	29	24	6
12.- Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.	0	12	12	12	41	18	6
13.- Creo que le debo mucho a esta Institución.	18	18	18	12	24	12	0
14.- Me siento como parte de una familia en esta Institución.	6	12	12	18	35	12	6
15.- Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta Institución.	6	12	12	12	35	18	6
16.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	0	6	12	6	47	24	6
17.- Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta Institución, incluso si quisiera hacerlo.	0	6	18	12	35	18	12
18.- Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	0	0	12	6	53	24	6

Tomado de muestra estudio. Elaborado por: (Autor, 2022)

Tabla 9.

Cuestionario aplicado a los Gerentes Hospitalarios responsables de las compras públicas de la Coordinación Zonal 5 – Salud de Ecuador.

INFORMACIÓN GENERAL							
GENERO	MASCULINO	FENEMINO	OTRO				
	71%	29%	0				
EDAD	18-30 AÑOS	31-45 AÑOS	46-60 AÑOS	MAYOR A 60 AÑOS			
	0%	29%	57%	14%			
CARGO EN FUNCIÓN DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DIRECTAS	RESPONSABLE DISTRITAL DIRECTO	DIRECTOR DISTRITAL	GERENTE HOSPITALARIO				
	0	0	100%				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL							
PREGUNTA	MUY INSATISFECHO (%)	BASTANTE INSATISFECHO (%)	ALGO INSATISFECHO (%)	INDIFERENTE (%)	ALGO SATISFECHO (%)	BASTANTE SATISFECHO (%)	MUY SATISFECHO (%)
1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	0	0	0	14	29	43	14
2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0	0	0	0	43	43	14
3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	0	0	14	14	29	29	14
4.- El salario que usted recibe.	0	0	14	14	57	14	0
5.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0	0	14	14	43	29	0
6.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	14	14	14	0	29	29	0
7.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	29	29	14	0	14	14	0
8.- La iluminación de su lugar de trabajo.	14	29	14	14	14	14	0
9.- La ventilación de su lugar de trabajo.	14	29	14	14	14	14	0
10.- La temperatura de su local de trabajo.	14	29	14	14	14	14	0
11.- Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.	0	0	14	14	43	14	14
12.- Las oportunidades de promoción que tiene.	0	0	0	0	57	29	14
13.- Las relaciones personales con sus superiores.	0	0	0	0	57	29	14
14.- La supervisión que ejercen sobre usted.	0	0	0	0	43	43	14
15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	0	0	0	0	57	14	29
16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0	0	14	0	57	14	14

17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	0	0	14	0	43	29	14
18.- El apoyo que recibe de sus superiores.	0	0	14	0	57	14	14
19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0	0	0	0	71	14	14
20.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	0	0	0	0	57	29	14
21.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.	0	0	0	0	57	29	14
22.- El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0	14	14	0	57	14	0
23.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0	14	14	0	57	14	0

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PREGUNTA	EN FUERTE DESACUERDO (%)	EN MODERADO DESACUERDO (%)	EN LIGERO DESACUERDO (%)	INDIFERENTE (%)	EN LIGERO ACUERDO (%)	EN MODERADO ACUERDO (%)	EN FUERTE ACUERDO (%)
1.- Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	0	0	0	0	57	29	14
2.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a esta Institución.	0	0	0	0	71	14	14
3.- Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta Institución.	0	0	0	0	71	29	0
4.- Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	0	0	0	0	29	43	29
5.- Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución.	0	0	0	0	29	43	29
6.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta Institución.	0	14	14	0	43	29	0
7.- Me sentiría culpable si dejase ahora esta Institución, considerando todo lo que me ha dado.	0	0	14	0	43	29	14
8.- Esta Institución se merece mi lealtad.	0	0	0	0	29	43	29
9.- Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas.	0	0	0	0	57	29	14
10.- Ahora mismo no abandonaré esta Institución, porque me siento obligado con toda su gente.	0	0	29	0	43	29	0
11.- Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía sea porque siento la obligación moral de pertenecer en ella.	0	0	14	0	29	43	14
12.- Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.	0	0	0	0	43	29	29

13.- Creo que le debo mucho a esta Institución.	0	0	29	0	43	29	0
14.- Me siento como parte de una familia en esta Institución.	0	0	0	0	43	29	29
15.- Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta Institución.	0	0	14	0	43	29	14
16.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	0	0	0	0	0	71	29
17.- Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta Institución, incluso si quisiera hacerlo.	0	0	14	0	57	14	14
18.- Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	0	0	0	0	14	71	14

Tomado de muestra estudio. Elaborado por: (Autor, 2022)

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Tabita David Romero, con C.C: # 092826875-4 autor(a) del trabajo de titulación: *Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** 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, 02 de noviembre de 2022



f. _____

Nombre: Gabriela Tabita David Romero

C.C: 0928268754

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el Comportamiento Organizacional del personal Responsable de Compras Públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	David Romero, Gabriela Tabita		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Ruth / Glenda Gutiérrez Candela		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	02 de noviembre de 2022	No. DE PÁGINAS:	98 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento Organizacional en el personal Responsable de Compras Publicas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, COMPRAS PÚBLICAS.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La presente investigación tiene como objetivo elaborar un plan de mejora laboral que beneficie el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las entidades operativas desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud. La metodología se basó en un desarrollo cuantitativo, con un diseño no experimental y con unos niveles de investigación descriptivo y exploratorio. Los resultados se basaron en el desarrollo de factores que permitan un aumento de la motivación a través del análisis de la satisfacción laboral como lo son la satisfacción por la supervisión, satisfacción el ambiente físico, satisfacción por las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca por el trabajo y satisfacción con el nivel de participación. Cada una de estas influye en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Como conclusión, el plan de mejora laboral involucra áreas que exalten la satisfacción laboral como mejora en el ambiente laboral, mejora en el reconocimiento por las buenas prácticas, mejora en la capacitación del personal, mejora en el nivel de participación dentro de la institución y mejora en la supervisión, el cual buscan incrementar la satisfacción laboral y por ende desarrollar un comportamiento organizacional acorde a las exigencias de la sociedad y de sus entes correspondientes.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2020055 / 0967969891	E-mail: gabriela.david@cu.ucsg.edu.ec / tabita-1992@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	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):	