



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO  
DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2021**

**AUTORAS:**

**ALMEIDA CEDEÑO ALISSON NICOLE  
GANCHOZO ALCÍVAR GÉNESIS LEONELA**

**TUTOR:**

**LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.**

**CALCETA, JULIO DE 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Almeida Cedeño Alisson Nicole con cédula de ciudadanía 131350058-7 y Ganchozo Alcívar Génesis Leonela con cédula de ciudadanía 131646339-5, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2021**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**Almeida Cedeño Alisson Nicole**  
CC: 1313500587



---

**Ganchozo Alcívar Génesis Leonela**  
CC: 1316463395

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Almeida Cedeño Alisson Nicole con cédula de ciudadanía 131350058-7 y Ganchozo Alcívar Génesis Leonela con cédula de ciudadanía 131646339-5, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**Almeida Cedeño Alisson Nicole**

**CC: 1313500587**



---

**Ganchozo Alcívar Génesis Leonela**

**CC: 1316463395**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Lic. José Luis García Vera, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2021**, que ha sido desarrollado por Almeida Cedeño Alisson Nicole y Ganchozo Alcívar Génesis Leonela, previo a la obtención del título de licenciada en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Lcdo. José Luis García Vera Mg.**

**CC: 1306854124**

**TUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2021**, que ha sido desarrollado por Almeida Cedeño Alisson Nicole y Ganchozo Alcívar Génesis Leonela, previo a la obtención del título Licenciada en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Lcda. Anamey Mendoza, Mg.**

**CC: 130869465**

**PRESIDENTA DE TRIBUNAL**

---

**Ing. Mildred del Carmen Hernández, Mg.**

**CC: 1304605734**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**Ing. Byron Rodríguez Loor, Mg.**

**CC: 130869465**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

Agradezco a Dios por bendecir mi la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad en la que estuve a punto de rendirme, pero siempre me sostuviste de tus manos;

A mi familia sinceramente y a mis padres que me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies ya que ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación.

A mi tutor de tesis, Lcdo. José Luis García Vera MG. por su esfuerzo y dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones, sus maneras de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación, han sido fundamentales para mi formación como investigadora.

**Ganchozo Alcívar Génesis Leonela**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mi madre María Magdalena Cedeño quien es artífice de mi vida en todos los sentidos, es quien me ha acompañado en todos los años escolares y más aún en los años universitarios, siempre apoyándome y cuidándome en mi vida diaria.

A mis docentes, que con dedicación y esfuerzo día a día me brindaron sus enseñanzas en las aulas de clases y cada uno de sus consejos para formarme tanto ético, moral y profesionalmente.

**Almeida Cedeño Alisson Nicole**

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional;

A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis abuelos y abuela, que a pesar que no están físicamente junto a mí aquí en la tierra han sabido guiar mis pasos con sus bendiciones en este largo caminar, siento que están conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ellos como lo es para mí, a mi abuela que gracias al creador puedo contar con su presencia junto a mí, ella con sus consejos ha sido mi guía.

A mi tía Otita (mami como le digo de corazón), a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, en general a toda mi familia y a mi compañera de Tesis, porque formamos un buen equipo de trabajo, a mi tutor de tesis, y a mis docentes por brindarme sus conocimientos que gracias a ellos estoy en la recta final.

**Ganchozo Alcívar Génesis Leonela**

## **DEDICATORIA**

A Dios que es el ser supremo que nos da la sabiduría para poder realizar nuestros estudios a cabalidad, quien nos da la salud para continuar con este arduo proceso de vida como lo es la educación superior y es en quien confié para guiar mis pasos.

A mi mamá especialmente, quien fue ese pilar fundamental día a día ya que es la razón de mi fuerza e inspiración, quien me motiva a seguir adelante para alcanzar todos mis sueños, ya que sin su constante apoyo no hubiera logrado tan anhelado logro.

**Almeida Cedeño Alisson Nicole**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL .....	x
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICO .....	5
1.3.3. IDEA A DEFENDER.....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. CLIMA LABORAL .....	6
2.1.1. COMPONENTES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL .....	7
2.1.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL .....	7
2.1.1.2. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL.....	8
2.2. DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....	9

2.3. PLAN DE MEJORA.....	11
<b>2.3.1. ELEMENTOS Y COMPONENTES DE UN PLAN DE MEJORA</b>	12
<b>2.3.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	12
2.4. INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD .....	12
2.5. PROBLEMÁTICAS A NIVEL NACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR EL CLIMA LABORAL	13
2.6. PROBLEMÁTICAS A NIVEL DE LA PROVINCIA DE MANABÍ QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR DEL CLIMA LABORAL .....	15
<b>2.7. PROBLEMÁTICAS A NIVEL DEL CANTÓN BOLÍVAR QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR EL CLIMA LABORAL</b> .....	15
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO</b> .....	17
3.1. UBICACIÓN.....	17
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	18
<b>3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO</b> .....	18
<b>3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO</b> .....	18
<b>3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO</b> .....	18
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	19
<b>3.4.1. ENCUESTAS</b> .....	19
<b>3.4.2. ENTREVISTAS</b> .....	19
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	19
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	20
<b>3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	20
<b>3.6.2. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA</b> .....	20
<b>3.6.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b> .....	20

3.6.4. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	21
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
<b>FASE I. DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL PARA MEJOR COMPRENSIÓN Y ESTUDIO DE LOS CONCEPTOS .....</b>	<b>21</b>
<b>FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS EN LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
4.1. DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL PARA MEJOR COMPRENSIÓN Y ESTUDIO DE LOS CONCEPTOS .....	23
4.2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS.....	27
4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A LA DIRECTORA DEL IESS DE CALCETA, PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE TRABAJO.....	27
4.2.2. FICHA DE OBSERVACIÓN.....	30
4.2.3. APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL DE TRABAJO DEL IESS DE CALCETA PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CLIMA LABORAL .....	31
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS EN LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS .....	39
4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAS .....	39
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.....	43
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
CONCLUSIONES.....	44

RECOMENDACIONES.....	45
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## **CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Ficha técnica de observación de los factores que inciden en el desempeño laboral del centro de salud Tipo A IESS Calceta.....	31
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la sección 1, componentes demográficos de los funcionarios públicos del IESS Calceta.....	32
<b>Tabla 3.</b> Resumen de la sección 2 clima laboral.....	34
<b>Tabla 4.</b> Trámites administrativos .....	36
<b>Tabla 5.</b> Calidad de vida en tu área de trabajo .....	38
<b>Tabla 6.</b> Sección 3, Desempeño laboral .....	38
<b>Tabla 7.</b> Plan de mejora para el centro de salud tipo A IESS Calceta .....	41

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Resumen de indicadores que se encuentran dentro del clima laboral	7
<b>Figura 2.</b> Ventajas y desventajas del plan de mejora .....	12
<b>Figura 3.</b> Ubicación en el mapa del centro de Salud IESS Calceta .....	17
<b>Figura 4.</b> Referentes teóricos del desempeño y clima laboral .....	24
<b>Figura 5.</b> Fundamentos legales del desempeño y clima laboral .....	25
<b>Figura 6.</b> Ficha de resumen de los resultados obtenido de la entrevista .....	30

## RESUMEN

La presente investigación se la ejecutó con la finalidad de evaluar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del centro de salud tipo A Calceta IESS del periodo 2021. Esta investigación de carácter descriptivo exploratoria, asistida por los métodos deductivo, analítico sintético y la revisión bibliográfica. En primera instancia parte con la indagación de las bases teóricas del clima laboral desde la perspectiva de varios autores mediante una minuciosa revisión bibliográfica para de esta manera continuar con la indagación de la normativa legal vigente en el país referente del objeto de estudio. Como segunda fase se procedió a la elaboración del diagnóstico de los factores que inciden en el clima laboral mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores de la institución, en donde resalta que tal organización cuenta con los medios, equipos y herramientas necesarias para un eficiente clima laboral. Por último, se desarrolló la propuesta de un plan de mejora, con la finalidad de mitigar los inconvenientes que se evidenciaron dentro de las áreas operativas y administrativas del centro de salud, y de esta manera los colaboradores puedan tener un mejor ambiente de trabajo, lo que se refleja en la eficiencia laboral y atención de los usuarios. Por lo tanto, se puede concluir que es indispensable que la organización acoja el plan de mejora propuesto y sea sociabilizado con todos sus colaboradores con cada una de las estrategias y actividades impuestas en el mismo para disminuir la deficiencia laboral.

### **Palabras clave**

Clima laboral, Servicio público, Desempeño laboral, Proactividad, Plan de mejoras.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the purpose of evaluating the incidence of the work environment in the performance of the personnel of the health center type A Calceta IESS for the period 2021. This investigation of an exploratory descriptive nature, assisted by the deductive, synthetic analytical methods and the bibliographic review. In the first instance, it starts with the investigation of the theoretical bases of the work environment from the perspective of several authors through a meticulous bibliographic review in order to continue with the investigation of the legal regulations in force in the country referring to the object of study. As a second phase, the diagnosis of the factors that affect the work environment was carried out through the application of surveys to the institution's collaborators, where it is highlighted that such organization has the means, equipment and tools necessary for an efficient labor climate. Finally, the proposal for an improvement plan was developed, with the purpose of mitigating the inconveniences that were evident within the operational and administrative areas of the health center, and in this way the collaborators can have a better work environment, which is reflected in the labor efficiency and attention of the users. Therefore, it can be concluded that it is essential that the organization accept the proposed improvement plan and be socialized with all its collaborators with each of the strategies and activities imposed in it to reduce labor deficiency.

### **Key words**

Work environment, public service, job performance, proactivity, improvement plan.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El desempeño laboral de acuerdo con Orozco (2018), es definido como “un procedimiento estructural-sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, resultados y comportamientos que tengan relación con el trabajo, así mismo, con el nivel de ausentismo, que tiene como fin descubrir en qué escala es productivo el funcionario” (p.11) y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

A nivel de Latinoamérica González et al. (2021) mencionan que, "en todas las instituciones hay problemas de insatisfacción, escasa comunicación entre colaboradores, falta de incentivos por parte de los directivos; solo en algunas instituciones el clima regular" (p.9). Dicho esto, se destaca que tanto empleador y empleados tienen la oportunidad de aportar ideas para mejorar el clima laboral, este requisito institucional es importante para tener buena eficiencia y eficacia.

Además, Hernández et al. (2021) en la investigación del clima organizacional y liderazgo en una institución pública, sostienen que es habitual que existan dificultades de comunicación dentro de una institución cuando los niveles del clima organizacional son bajos, lo que origina malos entendidos entre jefes y trabajadores.

Por otra parte, Calva (2020) sostiene que, según estadísticas demostradas en Europa, los factores de riesgos de desempeño laboral más prevalentes son: las jornadas laborales prolongadas, los ritmos de trabajo elevados, el trabajo intenso y las exigencias mentales altas. El estrés es uno de los riesgos psicosociales más frecuentes, en España de acuerdo a la encuesta, se evidenciaron datos interesantes sobre riesgos en el desempeño laboral: el aumento de trabajo y escaso tiempo para su realización fue del 34.9%, carga laboral y en diferentes áreas fue del 45.3%, aceleración en el trabajo fue del 46%, alto nivel de exigencia tanto física como mental fue del 77,5%, estrés laboral fue del 82.1%; y por último el agotamiento y cansancio fue del 87,3%.

A nivel del Ecuador, Guzmán (2018), da a conocer los resultados obtenidos del análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en instituciones en relación a cada una de la variable donde la satisfacción y compromiso en la dimensión, estabilidad laboral, y la mayoría de los empleados tienen la inquietud de que por una restauración se vea afectada su estabilidad en la misma, así como por los efectos de los cambios de método de trabajo. Mientras que la dimensión motivación laboral están comprometidos con su trabajo, sin embargo, hay una significativa cantidad de empleados en desacuerdo y total desacuerdo que indican que se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.

El Ministerio de Trabajo (2018) en la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral del Servidor Público en el artículo 10 se establece que: “el clima laboral es la percepción que tienen las y los servidores públicos hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño” (p. 4), y en la misma ley del artículo 16 del tema en mención se instituye que, “este componente comprende percepciones sobre los aspectos materiales y humanos que afectan el entorno en el que los colaboradores desarrollan su trabajo” (p. 6).

Sobre el clima organizacional desagradable “crea un ambiente en el que prevalecen los conflictos, la insatisfacción por parte de los empleados, la ausencia en el lugar de trabajo, la baja productividad en las tareas asignadas, la rotación de personal, etc., cuyas consecuencias se combinan con el estilo de gestión que utilizan los gerentes para sistematizar las actividades laborales de los subordinados” (Hernández et al., 2021, p.26).

A nivel de Manabí, Pilligua y Arteaga (2019), sugieren a las empresas, cual sea su actividad comercial o al sector al que pertenezcan, sean estas macro o microempresas, las actividades que como tal realizan, el número de empleados que contraten, incluso el número de departamentos con los que cuenten:

Integren, siempre debe existir un clima laboral agradable para el personal que labora en las empresas, pues influye enormemente en sus resultados, que están relacionados lógicamente con la producción y productividad de la organización, donde se debe contar con una comunicación fluida al margen

de los niveles de jerarquía, colaboración entre empleados, autonomía, y liderazgo.

En el cantón Bolívar hay limitación de investigaciones y/o resultados relacionados a la temática de la Incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS; en la actualidad se debe centrar la atención en la determinación de los factores causantes de un inadecuado clima laboral y sus consecuencias ya que el personal administrativo y médico que laboran en esta institución de primera línea de esta localidad, brindan servicios de salud incluido el de rehabilitación y por consiguiente atención al usuario en cuanto a trámites.

Se realizó un análisis a los directivos de la entidad antes mencionada, en donde se identificó que existe el desinterés y falta de sentido de pertinencia laboral de un grupo de funcionarios, ya que no aseguran el incremento de la eficiencia laboral en el desarrollo de ciertas actividades involucradas con la generación de documentación, ya que no se lo estaba realizando y de acuerdo a las reformas de leyes, actualmente lo deben ejecutar. Por lo tanto, a nivel operativo hay incumplimiento de tareas, y falencias en los procesos de documentación, y otras dificultades, notándose deficiencia laboral por la objeción de tareas asignadas.

Cabe recalcar que, se carece de investigaciones referente al tema de clima laboral en el Centro de Salud Tipo A Calceta IESS, existiendo desconocimiento de sus dimensiones. Por tal motivo, es fundamental realizar un diagnóstico del clima laboral cada cierto período, mismo que permite detectar problemas que inciden en el desempeño de las actividades, y, con base a las causas encontradas, se puede realizar propuestas de mejoras para que el personal desarrolle eficientemente las funciones asignadas.

En este contexto se plantea la siguiente interrogante:

¿Por qué evaluar el clima laboral y el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS periodo 2021?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación cuenta con referencias bibliográficas que permiten al estudio desarrollar citas de diferentes epígrafes y documentales, misma que detalla diversas ideologías presentadas por varios autores, estas contribuyen al desenlace de la investigación, por ello Álvarez (2021) detalla que “implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir. Hay distintos argumentos para justificar la importancia de la investigación desde el punto de vista teórico” (p. 1), cabe indicar que el análisis de varias teorías beneficia a los involucrados en el clima laboral para el desempeño del personal del centro de salud Tipo A Calceta IESS.

El aspecto metodológico, esta investigación aportará con técnicas, métodos y herramientas que contribuyen para la recopilación de criterios cuantitativos y cualitativos que darán un respaldo al presente trabajo. Chavarría (2013) menciona que “es la aportación de nuevos métodos, instrumentos, modelos o estrategias de investigación, para generar conocimiento válido y confiable” (p.2), la colaboración desde un enfoque de estudio, mediante la definición de soluciones estratégicas que minimicen las problemáticas reconocidas, para lo que se aplicarán tres fases, que se definieron en función a los objetivos específicos.

En el ámbito legal, se sustenta en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2018 donde hace mención a la Norma técnica para la medición del clima laboral y cultura organizacional del Servicio Público, asimismo en su artículo 4 detalla “de la medición del clima laboral y cultura organizacional.- la medición del clima laboral, se debe realizar anualmente de manera obligatoria, según la planificación anual establecida por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional” (p.3), tomando en consideración cada una de las directrices del comportamiento que debe tener el personal que desarrolla actividades laborales en un establecimiento.

En el ámbito social esta investigación contribuye a los empleados del centro de salud Tipo A Calceta IESS, ya que se encarga de evaluar la incidencia del clima laboral y el desempeño del personal para disminuir ciertos inconvenientes, dicho esto Fernández (2020) establece que “un estudio puede ayudar a resolver

problemas que afectan a un grupo social, ayudando (por ejemplo) al empoderamiento de grupos vulnerables o al estudio de métodos que ayuden a la alfabetización de grupos de personas” (p.71).

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la incidencia del clima laboral y el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS período 2021, para la mejora de las actividades institucionales.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Describir las características del desempeño y clima laboral para mejor comprensión y estudio de los conceptos.
- Diagnosticar los factores del clima laboral que inciden en el desempeño del personal del Centro de Salud tipo A Calceta IESS.
- Proponer un plan de mejora con la finalidad de que se genere un clima laboral saludable y amigable en el personal del centro de salud tipo A Calceta IESS.

#### **1.3.3. IDEA A DEFENDER**

El clima laboral incide en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. CLIMA LABORAL**

De acuerdo a Terán (2020), el clima laboral u organizacional cuenta con diferentes enfoques, donde se consideran varios elementos que prevalecen en una entidad pública o privada, los cuales se producen bajo la incidencia sobre la variable de comportamiento, ideologías, valores y perspicacias de los individuos, por otro lado, Hernández et al., (2021) establece:

El clima laboral es un elemento relevante para el desempeño de una organización pública y aunque solo puede ser percibido, ejerce un efecto positivo sobre diversos aspectos como el desempeño, sentido de pertenencia, calidad y calidez en el servicio otorgado, entre otros aspectos.  
(p. 4)

Sin embargo, Martínez et al., (2019), establecen que los centros de salud en su gran mayoría son de estructura pequeña, donde las personas tienen que realizar actividades con la finalidad de dar cumplimiento a sus objetivos. Es significativa la labor que desarrollan los miembros de la organización, teniendo en cuenta que cada uno cumple actividades fundamentales, es por dicho motivo que tiene que existir una armonía laboral, donde se analiza la conducta de cada persona, con el propósito de identificar cuáles son los indicadores que intervienen en la prestación del servicio, puesto que la parte emocional, responsabilidades, tensiones, etc., son roles comunes en una entidad.

Asimismo, Celis (2014) detalla que es importante tener en cuenta que “el clima laboral se puede medir, donde las variables a evaluar son flexibilidad, responsabilidad, estándares, formas de recompensar, claridad, compromiso de equipo, liderazgo, comunicación, manejo de conflictos, motivación, calidad de vida, identidad, desafíos y cooperación” (p. 2). Por ende, es importante mencionar que una adecuada cultura organizacional reflejada por un grupo de personas ayuda a que tengan comportamientos en común que aporten a la mejora del clima laboral del personal que se integran a la organización.

### 2.1.1. COMPONENTES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL

Con respecto a los componentes que intervienen en el clima laboral, de acuerdo a Terán (2020), estos se dividen en; características del clima laboral, evaluación del clima laboral y elementos del clima laboral, los cuales se exponen diversos cuadros de información, los mismos que se presentan a continuación (ver figura1).

CARACTERÍSTICAS DE CLIMA LABORAL	EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL	ELEMENTOS DEL CLIMA LABORAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorable o "sano"</li> <li>• No favorable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La categórica</li> <li>• La dimensional</li> <li>• La documental</li> <li>• El método de cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia a la institución</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Relación con mi superior</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Calidad de vida laboral</li> <li>• Inducción y entrenamiento</li> <li>• Puesto de trabajo</li> <li>• Acompañamiento de los directivos de la institución</li> </ul>

**Figura 1.** Resumen de indicadores que se encuentran dentro del clima laboral  
Fuente. Datos tomados de Terán (2020)

#### 2.1.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

De acuerdo a Chiavenato (2000, citado en Huayamabe, 2014) menciona ciertas características que complementan al clima laboral, uno de los requisitos importantes que debe de llevar a cabo cada institución para mostrar buena atención e imagen hacia el público en general, a continuación, se mostrarán detalladamente:

El clima laboral tiene cierta estabilidad, aunque los cambios provocados sin requerimiento alguno presenten inconvenientes que den un giro a esta tranquilidad, pero siempre se pueden mejorar tomando decisiones que requieran cambiar variables que comprometan en clima organizacional. El estilo de gestión, el sistema y las políticas de contratación son variables estructurales que influyen en el clima laboral; la alta rotación y el ausentismo pueden ser una señal de un ambiente de trabajo deficiente, así también con compañeros de trabajo desinteresados y excusando siempre sus problemas, hacen que estos busquen mejores alternativas de trabajo.

Por otro lado, las características en el clima laboral son trascendentales, considerando que es favorable en el momento que se relacionan diferentes componentes de comodidad, encontrando inmerso el liderazgo, colaboración, diálogo, relaciones laborales, cultura laboral, resarcimiento, organización, entre otros. Guevara (2018) establece como característica, que cuenta con consecuencias en su conducta laboral y que intervienen entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, son permanentes en el tiempo y se diferencian de una organización a otra y forman un sistema independiente altamente dinámico.

### **2.1.1.2. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL**

Para la evaluación del clima laboral se tiene que considerar la parte categórica, donde se clasifica la estructura de prototipos precedentes, por ello Gonzales et al. (2018) establece que estas dimensiones se realicen de manera continua, teniendo en cuenta que estas son las estructuras, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperaciones, estándares conflictos y la identidad, las cuales se ejecutaran mediante la implementación de un adecuado clima laboral organizacional.

Los elementos del clima laboral como la pertinencia a la institución permiten asumir con responsabilidad las labores a desarrollar, abriendo paso a la comunicación, misma que es un procedimiento que genera un vínculo armónico entre las personas, donde la cooperación juega un rol importante debido que es un conjunto de pasos que contribuyen en la incidencia en el grado de la interacción. Puesto que la parte de relación con el superior se justifica en la comunicación que existe entre los altos y bajos rangos, lo cual facilita la evaluación del desempeño acerca del cumplimiento de sus obligaciones laborales (García, 2019).

Sin embargo, el puesto de trabajo donde se da cumplimiento a las labores designadas, bajo el acompañamiento de los directivos de la institución, el cual se lleva a cabo con capacitaciones que aporten nuevos conocimientos para mejorar la calidad de sus labores y relaciones laborales, y finalmente se vincula la actitud o compromiso hacia el cambio, puesto que las transformaciones en las ideologías de valoración básica del personal son acerca de los estímulos.

De acuerdo con Cota (2017), el clima laboral se puede medir mediante la aplicación de instrumentos a los colaboradores de una empresa, organización o institución, y una opción es la aplicación de encuestas a los empleados, en donde se debe definir qué es lo que se desea conocer sobre el clima laboral y plantear el instrumento de forma clara, para diagnosticar los problemas organizacionales que se dan actualmente, ya que el clima laboral hace propiamente referencia a la percepción del personal en cuanto a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los elementos de la organización en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

## **2.2. DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Al hablar de evaluación de desempeño laboral, nos encontramos que es “un proceso mediante el cual se realizan estrategias para mejorar el ambiente laboral de los trabajadores, para brindar servicios de calidad y garantizado en cada una de las actividades asignadas, todo esto mediante características generales en pro de la organización” (Leiva, 2016, como se citó en Guartán et al., 2019, p.15). Por lo tanto, de acuerdo a lo expresado, se toma en consideración lo siguiente:

La eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad demostrada y las capacidades laborales, hace una evaluación integral en base a los resultados de las aptitudes de los trabajadores y cómo afecta está en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización. (p. 16)

Implementar la evaluación del desempeño laboral es importante dentro de una institución porque permite ponderar por medio de una escala a cada uno de los empleados incentivándolos a rescatar cada una de fortalezas y buenas actitudes las cuales son vistas, por ello es necesario brindar pautas para que cada uno de ellos mantengan su eficacia y eficiencia al momento de realizar sus actividades lo cual llevara tener buenos resultados en la aplicación de un adecuado desempeño laboral lo cual repercute en el clima laboral (Guevara, 2016).

Según Aguinis y Edwards (2020), el desempeño laboral es “una disciplina que se ha venido investigando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la

psicología organizacional” (p.2). El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral (Choi et al., 2018).

Así mismo, Bautista y Cienfuegos (2020) manifiestan que la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus trabajadores, por esto las empresas deben de contar con colaboradores competentes, por ende, para poder saber si los colaboradores están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus cargos, es necesario evaluar el desempeño porque ayudara a afinar la eficacia e implementar estrategias.

Bajo esta premisa, Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, es por ello que en la actualidad es una ventaja competitiva dentro de las organizaciones. Milkovich y Boudreau (1994) presentan la afirmación que “el ser humano presenta entre cada uno, variedad de características que permiten realizar un excelente trabajo y mejorar el desempeño laboral, entre las más sobresalientes podemos citar destreza para solucionar problemas, conocimientos previos que lo comprometan a realizar un buen trabajo, logrando así competir con otras empresas” (p.31).

Según Campbell et al. (1990), afirman que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones, ya que el desempeño de la tarea es el logro de las actividades y responsabilidades de un trabajo de acuerdo a las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente Bautista y Cienfuegos (2020).

## 2.3. PLAN DE MEJORA

De acuerdo con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la “excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria” (p.3). La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan (ANECA, 2019).

Según Navarra (2022), un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una institución para mejorar su rendimiento y que deben tener como objetivo la disminución de las problemáticas que inciden en la excelencia laboral. Por tales razones las organizaciones deben implementar dichas herramientas, para mejorar su gestión y mitigar las falencias en tal organización.

Por otra parte, Castro (2019), indica que las acciones de mejoras influyen en el rendimiento de las organizaciones, ya que este tipo de acciones siempre están relacionadas o forman parte de un plan de acción de mejora del rendimiento, lo que implica, que es importante la implementación de los mismos en las empresas, ya que estos describen los pasos específicos que deben seguir los colaboradores. De la misma manera, Mora (2016) expresa que un plan de acción consiste en “crear acciones de manera ordenada y planificada, evidenciando tiempos de mejora para alcanzar las metas, visión, misión de la institución” (p.42).

Para Proaño et al. (2017), el plan de mejora es “una herramienta que permite identificar y organizar debilidades de las organizaciones, en donde ayuda a los trabajadores a desarrollar con éxito su planificación y cumplir con los objetivos planteados” (p.52), la planificación de mejoras en las empresas, se considera un proceso con el que se puede cumplir de una manera gradual la excelencia y calidad de la misma, obteniendo así mejores resultados. Del mismo modo, Chiquito Chillan (2019) manifiesta que los planes de mejora son una serie de ideas que se deciden dentro de las empresas y cuyo resultado final son las acciones y procedimientos propuestos que se expresan en la mejora continua y el desempeño laboral.

### 2.3.1. ELEMENTOS Y COMPONENTES DE UN PLAN DE MEJORA

Según Segovia (2017), se identifican al menos diez componentes esenciales del plan de mejora, entre los que se citan: los responsables, las responsabilidades, los objetivos planteados, las metas a corto, mediano y largo plazo, las áreas a mejorar, capacidad de ejecución de actividades, indicadores de mejora, el producto final a presentar, fechas de inicio y fin, adicional los medios que se utilizarán para la verificación. De igual manera Proaño et al. (2017), manifiestan que otro componente adicional es la metodología a utilizar, misma que consiste en el análisis de las áreas a mejorar, describiendo los problemas a resolver, y a partir de estos se diseñan las planificaciones y acciones a seguir.

### 2.3.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA

De acuerdo a Esquivel et al. (2017), “las ventajas y desventajas presentadas en el siguiente cuadro, ayudan a mejorar en los puntos críticos de la empresa, que se verificaron luego del proceso de diagnóstico” (p.12), por lo tanto, la realidad no es distinta a las investigaciones que se realizan, pues se tienen en cuenta los aspectos positivos, como también los negativos, los cuales se muestran a continuación en la figura 2.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los esfuerzos se concentran en áreas y procedimientos organizacionales específicos.</li> <li>• Las mejoras a corto plazo presentan resultados confiables y visibles.</li> <li>• Mejorar la productividad e impulsar la sana competitividad, es relevante para las actuales organizaciones.</li> <li>• Los avances tecnológicos facilitan la adaptación a los nuevos procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El querer mejorar solo un área en específico de la organización, no permite que sus trabajadores se involucren, haciendo que exista alejamiento.</li> <li>• Los cambios son evidentes y valorativos, cuando se involucran a todos sus miembros en la participación.</li> <li>• Los procesos no deben de demorar mucho tiempo, no permiten verificar la mejora, ni resultados a sus directivos.</li> </ul>

**Figura 2.** Ventajas y desventajas del plan de mejora  
Fuente: Esquivel et al. (2017, p.72)

## 2.4. INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD

Diferentes estudios se encuentran direccionados a conocer los componentes internos que pueden perturbar la conducta del personal que labora en los centros

de salud, según Ortiz et al. (2020) existen diversas variables ambientales que son identificadas bajo las ideologías de las personas que ejecutan sus actividades en estas entidades, entre ellas están las físicas, estructurales, sociales y personales. Las cuales crean un sistema completo para ser analizado e identificar factores internos y externos que pueden crear contribuciones o afectar el mismo.

Sin embargo, Pino et al. (2021), considera que la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de salud está vinculado a la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral, considerando las dimensiones direccionadas y sus firmes valoraciones que permiten identificar el clima laboral idóneo, pero estos también cuentan con inconvenientes concurrentes puesto que únicamente los individuos de la gerencia desarrollan altos niveles de independencia, dejando consecuencias negativas que se reflejan en la atención al cliente, los trabajadores operativos son pieza clave en el desarrollo de las actividades.

## **2.5. PROBLEMÁTICAS A NIVEL NACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR EL CLIMA LABORAL**

Según López y Casique (2018), indican que el clima laboral es uno de los elementos con mayor importancia para la administración del personal de un centro de salud, considerando que es de relevancia la apreciación del talento humano, donde se crean vínculos de relaciones, desempeño, bienestar y responsabilidad laboral. Sin embargo, de la misma forma se desarrolla la implementación de un entorno idóneo para ejercer sus funciones que están direccionadas a alcanzar los objetivos de una institución.

Los centros de salud mediante este indicador podrán valorar la calidad del entorno laboral, desde sus apreciaciones o experiencia con la que cuenta el personal de la entidad, considerando características de conducta, dentro de toda institución de salud se tienen que evaluar el medio físico donde cumplen con sus funciones, incluyendo lo vínculos entre el personal, los cuales pueden llegar a representar una problemática.

En Ecuador el desempeño laboral es determinado como la conducta que cuenta un trabajador en el logro de sus ideas, Macías y Saltos (2020) mencionan que conforma una táctica para alcanzarlo, las cuales se vinculan a peculiaridades como destrezas, cualidades y capacidades que se relacionan con el ambiente laboral, donde se considera la parte estructural. El ambiente laboral es un factor que puede afectar positiva o negativamente tanto a la productividad de los empleados como a la empresa. Al evaluar el clima en el trabajo, ambas partes son conscientes de los problemas existentes, lo que permite tomar medidas correctivas y crear una atmósfera armoniosa de trabajo.

Sin embargo, existen diferentes problemáticas como lo señalan Cárdenas y Moncada (2021), en el presente año debido a la pandemia de la COVID-19, se incrementó la demanda de sus servicios, mismo que aumentó la preocupación, estrés o miedo de llegar a contagiarse. Teniendo en cuenta que el ascenso de la propagación del virus era alarmante, mismo que producía que los empleados de los centros de salud no conservaran el nivel de rendimiento cotidiano o dinámico.

Mismo que conllevó a tener consecuencias en la prestación del servicio de atención, donde los pacientes no quedaban satisfechos con la atención brindada, puesto que el desgaste de los galenos, enfermeras, personal de servicio o administrativo era notorio. Según Palacios (2019), uno de los inconvenientes más frecuentes es la falta de diagnósticos que determinen el clima laboral, lo que no permite obtener información idónea acerca de los procedimientos que direccionan la conducta del personal.

Donde es imprescindible que profesionales en psicología determinen las condiciones del desempeño laboral, considerando que es importante aplicar mejoras en el clima laboral, debido que el empleado no solo necesita de materiales físicos sino de una estabilidad emocional que impulse su buen desarrollo en el trabajo.

## **2.6. PROBLEMÁTICAS A NIVEL DE LA PROVINCIA DE MANABÍ QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR DEL CLIMA LABORAL**

Jalanoca (2019), destaca que mediante un estudio desarrollado en la provincia de Manabí se logró conocer que la globalización es un componente que interfiere elocuentemente en diferentes situaciones o procedimientos estructurales del centro de salud. Este tipo de eventualidades crea diversas transformaciones que llevan a deteriorar o mejora el clima laboral o el desempeño del empleado, mismos que se reflejan en la parte tecnológica, financiera, médica, etc. Los beneficios que se van a alcanzar en la institución, en gran medida favorecen a los empleados, quienes se ven afectados por el clima laboral dentro de la organización.

Cabe mencionar “que se tomarán varios elementos importantes para optimizar el clima laboral en las empresas, los que se pueden mencionar: la comunicación eficaz y eficiente entre departamentos, reconocimiento de su trabajo, la reducción de conflictos entre empleados, mejor participación, entre otros que permitan mantener al personal motivado y satisfecho con su labor.” (Jalanoca, 2019, p.22). Los contextos existentes pueden llegar a incidir concisamente en los trabajadores y producir un momento de inseguridad, teniendo en cuenta que estas desarrollan disminución de la economía que suele perturbar el valor de los sueldos o funciones.

## **2.7. PROBLEMÁTICAS A NIVEL DEL CANTÓN BOLÍVAR QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD POR EL CLIMA LABORAL**

Es importante mencionar que este territorio cuenta con escasos trabajos de investigación, donde se presente información relevante vinculada a las problemáticas en el área cantonal, cabe destacar que esta se centra en el desconocimiento de los aportes que tiene el clima laboral, sin embargo , Hidalgo y Valencia (2019), indican que el hospital de la ciudad de Calceta Dr. Aníbal González Álava, presenta diferentes servicios de salud a la población de este territorio, el cual en los últimos años ha presentado problemas en la atención al paciente, debido

que no se implementan las acciones correctivas, diferentes miembros que laboran en el área destacan que están insatisfechos con el ambiente de trabajo.

Se menciona que son los métodos por el cual este autor destaca el método deductivo por ello Cepeda et al. (2020), establecen que este se fundamenta ordenar las estipulaciones identificadas y extraer conclusiones, mismas que alcanzan con diversos procedimientos de manifestaciones que acogen la denominación de premisa.

El centro de salud tipo A IESS Calceta, es notorio manifestar, que la gestión realizada no es de total satisfacción para la ciudadanía en general que hace uso de las instalaciones y servicios que presta la institución, ya que uno de sus problemas principales, es el tiempo en que demora la atención a los pacientes, debido a que, la institución no cuenta con la capacidad adecuada tanto en instalaciones como capital humano necesario para poder realizar las actividades de manera eficiente.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se la desarrolló en el centro de salud Tipo A Calceta IESS, el cual se encuentra ubicado en la provincia de Manabí, del cantón Bolívar, en la ciudadela Municipal y Av. Estudiantil, Km1 de la vía Calceta-Tosagua, entre las coordenadas 5R3F + P59, ver figura 1 a continuación:

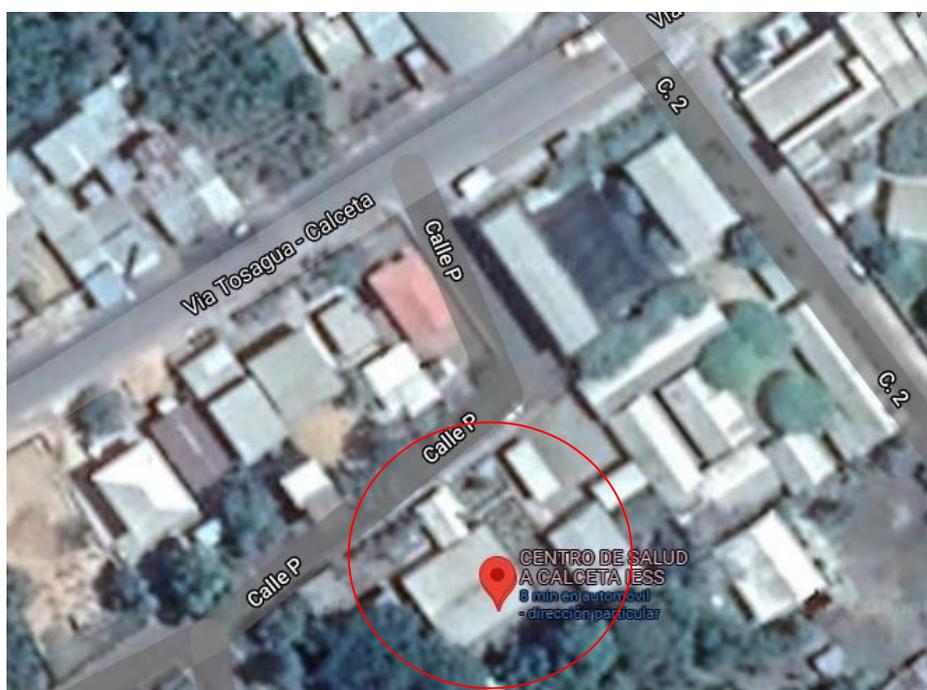


Figura 3. Ubicación en el mapa del centro de Salud IESS Calceta

Fuente: Google Maps

### 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación duró aproximadamente nueve meses, desde la aprobación de la planificación del trabajo de integración curricular hasta su ejecución, en donde, se aplicaron métodos, técnicas, instrumentos y herramientas investigativas, desde el mes de enero hasta octubre de 2022 para dar cumplimiento a la metodología planteada.

### **3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método se utilizó para recaudar la información a manipular en el estudio, debido a esto es importante que las ideas se fundamenten en función a la verdad o realidad del estado actual, este método permitió partir de un marco general de referencia llegando a un marco en particular, lo que permitió hacer un diagnóstico en donde se identificaron las causas del clima laboral y el desempeño del personal en el Centro de Saludo tipo A Calceta IESS. El método deductivo se fundamenta en ordenar las estipulaciones identificadas y extraer conclusiones, mismas que alcanzan con diversos procedimientos de manifestaciones que acogen la denominación de premisa (Cepeda et al., 2020).

#### **3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO**

Este método permitió identificar de manera directa el área de investigación para el adecuado análisis de la información, por el cual, se dio una indagación más precisa sobre la incidencia en el clima laboral del personal del centro de salud tipo A IESS Calceta. La finalidad de aplicación de este método, es porque permitió identificar el propósito de la investigación, puesto que emplea la observación de cambio, abriendo paso al análisis del clima laboral que se desarrolla en el área de estudio (Palmett, 2020). Este método además también permitió realizar conclusiones generales a partir de premisas particulares de la incidencia del clima laboral analizando el entorno y falencias, llegando a una conclusión adecuada mediante la comprobación de la hipótesis y sus variables.

#### **3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO**

Mediante este método se desarrolló un análisis a los procedimientos lógicos, donde se estudiaron las diferentes partes y cualidades que intervienen en la indagación. En lo cual, mediante la ejecución del método analítico por medio del análisis de la información recopilada en centro de Salud tipo A Calceta IESS, mismo que, se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta al personal que labora en dicha

institución, y así se procedió a realizar el respectivo análisis de los resultados obtenidos, donde se detectó y sintetizó las falencias que presenta la investigación.

### **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.4.1. ENCUESTAS**

Esta es una de las técnicas de indagación más empleadas, de acuerdo con Centro de Medición MIDE UC (2019), mediante la cual se recopilan datos relevantes acerca de la temática a estudiar, con el propósito de reunir descripciones puntuales, para posteriormente realizar una comparación de los criterios vertidos por los encuestados, cabe mencionar que este revela elementos o componentes de información las mismas que son en función a un muestreo determinado.

Esta técnica se empleó a través de un cuestionario de preguntas mediante la escala de Likert, la cual se fundamenta en la evaluación de la opinión y actitudes de las personas (Lee y Joo, 2019), misma que se aplicó al personal operativo y administrativo del centro de salud Tipo A Calceta IESS, para tener información real sobre el clima laboral que existe en dicho centro de salud de la ciudad de Calceta.

#### **3.4.2. ENTREVISTAS**

En este apartado se procedió a entrevistar a la directora del centro de salud tipo A IESS de la ciudad de Calceta, con la finalidad de obtener información relevante acerca de la incidencia del clima laboral y del desempeño del personal a su cargo. Para Segura (2018) “la entrevista se caracteriza porque no tiene forma directiva, sino que es más bien abierta, semiestructurada, no estandarizada, tiene como propósito principal, alcanzar un enfoque convencional, y no necesariamente de preguntas y respuestas” (p. 12).

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para el desarrollo de la investigación se aplicó un muestreo no probabilístico, en efecto, Muñoz (2018) detalla que “las muestras que se eligen o los elementos no se hacen con base en la probabilidad, sino más bien se realizan en base a las

características de la propia investigación o lo que estime conveniente el investigador” (p. 8), teniendo en cuenta que la población es reducida (28 personas).

### **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

En esta investigación también llamada documental, se pudieron recopilar datos de mayor relevancia de fuentes bibliográficas, como artículos científicos, revistas, libros, páginas web y otras fuentes que otorguen el sustento teórico mediante sus referencias, adquiriendo interpretación en el objeto de estudio. De acuerdo a la Universidad de la República de Uruguay (2020), menciona que este tipo de investigación aporta con lineamientos investigativos eficaces y exhaustivos, permitiendo establecer una justificación teórica, fundamentada en criterios de científicos, con el propósito de conocer características, definiciones, elementos, entre otros, acerca de un tema definido, en donde el investigador construye el marco teórico de un trajo científico o académico.

#### **3.6.2. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Según Zafra, (2016), la investigación exploratoria permite establecer una base para seguir con una redacción expresiva, la cual abre paso a la comparación de datos sistematizados. Esta técnica es usada normalmente para evaluar una temática o inconvenientes de indagaciones que han sido escasamente analizados.

#### **3.6.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se aplicó la investigación de campo, en donde las investigadoras acudieron al lugar y poder así cumplir con el objeto de estudio. De tal manera, se observó de manera clara las problemáticas, sus principales causas y efectos sobre el clima laboral en el centro de salud Tipo A Calceta IESS. Baena (2017) menciona que “la investigación de campo, tiene como finalidad recopilar y registrar ordenadamente los datos relativos al tema de estudio. La observación y la exploración es en realidad el contacto directo con el objeto de estudio” (p.70).

### **3.6.4. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Permitió llevar un detalle claro de los procedimientos que se abordaron en el transcurso de la investigación que se ejecutó a los servidores públicos del centro de salud Tipo A Calceta IESS, con la objetividad de comprender de manera detallada la evaluación del clima y desempeño laboral de dichos funcionarios de tal institución. Tal como plantea Cardona (2015) “la investigación descriptiva estudia un suceso en condiciones naturales sin tener en cuenta hipótesis, es decir, este diseño permite colaborar o falsear hipótesis causales (solo descriptivas o de exploración de asociaciones) si no que las elabora como base para los estudios analíticos” (p.42).

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE I. DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL PARA MEJOR COMPRENSIÓN Y ESTUDIO DE LOS CONCEPTOS.**

- Revisión bibliográfica en textos, informes y artículos científicos por canales digitales relacionados al desempeño y clima laboral.
- Búsqueda y recopilación de bases teóricas y la normativa legal vigente en el país.

Para dar cumplimiento con esta fase, se analizó la bibliografía adecuada, eligiendo los conceptos más pertinentes y actualizados, para que la investigación tenga mayor relevancia y mayor sustento teórico. Además, se recopiló las concepciones más distintivas y significantes de los temas a investigar, para que así la presente investigación tenga bases sólidas y sea de mayor provecho.

#### **FASE II. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS.**

- Aplicación de entrevistas a la directora del centro de Salud, para diagnosticar la situación actual del desempeño laboral del personal de trabajo.

- Aplicación de las herramientas de recolección de datos, aplicación de fichas de observación.
- Aplicación de encuestas al personal de trabajo del centro de salud Tipo A IESS Calceta para diagnosticar la situación actual del clima laboral.
- Análisis y procesamiento de la recopilación de datos.

Para el alcance de esta fase, se diseñaron los cuestionarios de entrevistas y encuestas, mismos que fueron aplicados a la directora y al personal administrativo, para determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del centro de salud Tipo A Calceta IESS. Y finalmente, se tabularon y analizaron los resultados obtenidos de la entrevista y la encuesta, para posteriormente usarlos en la construcción del plan de mejora.

### **FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS EN LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS.**

- Diseño del plan de mejoras.
- Socialización del plan de mejora.

Se realizó un plan de mejora con los datos obtenido de encuesta y entrevista, aclarando que este plan se lo hará para optimizar los aspectos negativos o poco favorables, encontrados durante el desarrollo de la investigación. Una vez realizado el plan de mejora se socializará los resultados con las autoridades y actores pertinentes.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Pertinente a los resultados obtenidos, el presente capítulo detalla cada una de las fases ejecutadas en la investigación que tiene como objetivo principal la evaluación de la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del centro de salud Tipo A Calceta IESS periodo 2021, iniciando con la exploración de las bases teóricas del desempeño y clima laboral para un mejor entendimiento del presente ejercicio, además de la identificación de los factores que influyen en las variables de estudio y por último la propuesta de un plan de mejora que contribuya a minimizar las problemáticas en la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de los servidores públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta.

### 4.1. DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL PARA MEJOR COMPRENSIÓN Y ESTUDIO DE LOS CONCEPTOS

Para un mejor entendimiento y comprensión de la propuesta investigativa, fue necesario abordar temáticas referentes al desempeño y clima laboral, mismas que darán sustento teórico a la investigación, las cuales se consideraron desde el punto de vista de varios actores que se muestran a continuación en la figura 4.

DESEMPEÑO LABORAL	
Aamodt (2010)	Se basa en los comportamientos visibles o comportamiento que tienen los empleados y pueden medirse por la competencia y su nivel de contribución en la organización.
Pedraza et al., (2010)	Es la piedra angular de la eficiencia y el éxito empresarial, por lo tanto, es relevante no solo medir sino también mejorar.
Chênevert y Vandenberghe (2013)	Es una de las piezas claves de una institución, se vuelve necesario para lograr los resultados en tiempos estimados.
Chiang (2015)	Es el grado en que los funcionarios públicos cumplen con sus deberes labores; el desempeño es el cumplimiento favorable de todas las actividades a realizar, los empleados se comprometen con el logro de las metas.
Cambo (2018)	Para garantizar la efectividad y cumplimiento de objetivos institucionales, el desempeño se rige por restricciones, normas establecidas, instrucciones para lograr la excelencia con eficacia y eficiencia, así como también con incentivos. (Cambo, 2018. p.38).
Cadena (2019)	Se debe contar con una excelente relación entre lo que busca un servidor público para realizar su trabajo y las características o destrezas con las que este cuenta para desarrollarlo, adaptando ambos requerimientos y cumplir de forma positiva con su trabajo. (Cadena, 2019, p.57).

Bautista (2020)	Es el comportamiento que caracteriza a cada uno de los colaboradores de una institución, en el desarrollo de sus actividades, cumplimiento de objetivos y eficacia a la hora de atender requerimientos. (Bautista, 2020, p.13).
<b>CLIMA LABORAL</b>	
Forehand y Gilmer (1964)	Son las características relevantes que describen a una institución como única, distinguiéndolas de las demás, haciendo que los usuarios y clientes se inclinen hacia ella.
Cabrera (1999)	Es la esencia de una empresa, mostrando las ventajas que lleva sobre otras y su personal.
Chiavenato (2000)	Los miembros de toda organización verifican las cualidades que poseen todos sus colaboradores, experimentando el comportamiento de cada uno para un adecuado ambiente laboral.
Méndez (2006)	Coloca al talento humano como el centro de la organización, está pendiente de su participación en el sistema social en función de las actividades que realiza, cada persona demuestra de manera espontánea sus valores, actitudes y creencias, estableciendo sus procesos de interacción.
Iglesias y Sánchez (2015)	Se evidencia en el comportamiento de todos sus integrantes, repercutiendo en los resultados, originalmente comienza en la sociología, demostrando que todo individuo da resultados de acuerdo a su participación en el sistema social. (Iglesias y Sánchez, 2015, p.38)
Viloria et al. (2016).	Las organizaciones deben de revisar los factores internos y externos que originan a que haya un excelente clima laboral, la interacción entre individuos de diferente criterio, creencias, etc., da paso a que los directivos interfieran en el comportamiento de sus trabajadores.
Pastor (2018)	Es la base de todo desarrollo dentro de la organización, la relación entre un grupo de personas debe cumplir su rol, de manera respetuosa, responsable y sociable, operando dentro de un ambiente que los trabajadores realicen sus actividades con objetividad. (Pastor, 2018, p.17)

**Figura 4.** Referentes teóricos del desempeño y clima laboral  
Fuente: Elaboración de las autoras

Es importante señalar que dichas percepciones, han evolucionado a través del tiempo, y se van modificando de acuerdo a las nuevas reformas laborales, en función del bienestar colectivo tanto para las empresas u organizaciones y para sus colaboradores, además, cabe recalcar que hoy en día las instituciones buscan la eficiencia laboral y optan por dar y cumplir a cabalidad con todo lo necesario y requerido, para que los colaboradores puedan cumplir a cabalidad los objetivos institucionales, garantizando un ambiente armónico y satisfactorio, lo que se refleja en un desempeño laboral eficiente, tal como lo afirma Chênevert y Vandenberghe (2013), ya que representa una fortaleza para la organización, generando resultados sostenibles en el transcurso del tiempo laboral.

Por otra parte, para dar sustento a la parte legal, en la Tabla 4 se plantearán normas y leyes respaldan el desempeño y clima laboral de los funcionarios públicos en el Ecuador, ya que, mediante la realización de esta actividad contribuyó con datos pertinentes para la investigación, la cual mediante un

análisis de la información obtenida sobre el marco legal vigente del desempeño y clima laboral de los servidores públicos en el Ecuador.

<b>Fundamentos legales del desempeño y clima laboral</b>		
<b>Marco legal</b>	<b>Relación desempeño laboral</b>	<b>Relación clima laboral</b>
Constitución de la Republica del Ecuador (2008)	Art. 326. Derecho al trabajo, principios	Art. 233. Ejercicio de funciones Art. 234. Formación y capacitación Art. 363. Políticas públicas
Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018)		Art. 23. Derechos de los servidores públicos Art. 25. De las jornadas legales de trabajo. Art. 50. Organismo de aplicación Art. 76. Subsistema de evaluación de desempeño. Art. 77. Planificación de la evaluación. Art. 81. Estabilidad de los servidores públicos.
Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2018)	Art. 228. De la prestación de servicios Art. 231. Higiene ocupacional	Art. 117. De la unidad de administración del Talento Humano-UATH. Art. 228. De la prestación de los servicios Art. 201. De la capacitación Art. 215. De la evaluación
Norma Técnica del subsistema de evaluación de desempeño laboral (2018)		Art. 10. Actores de aplicación del desempeño laboral. Art. 34. De los parámetros de evaluación
Norma Técnica para la Medición del clima Laboral del Servicio Público (2018)	Art. 9. Del objeto de la medición del clima laboral. Art. 10. Del clima laboral. Art. 16. Del entorno del trabajo.	

**Figura 5.** Fundamentos legales del desempeño y clima laboral

*Fuente:* Elaboración de las autoras

Para aclarar, las referencias al clima laboral se refieren a la percepción que tiene el personal de servicio en sus respectivas áreas de trabajo, en base a sus deberes, responsabilidades y derechos, lo que determinará su desempeño, comportamiento y rendimiento en las actividades dentro de la organización, el aporte a estas percepciones se modificó con el surgimiento de nuevas necesidades, iniciándose así la lucha incesante de los trabajadores por que se reconozcan los derechos a todos para garantizar un mejor estilo para sus familias y de su crecimiento personal.

Referente a las normas legales mencionadas, es importante manifestar que en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en la tercera sección, art. 233, manifiesta que, “los funcionarios públicos serán responsables de las

acciones que realicen para el desarrollo de sus funciones civiles, administrativas y penales en el manejo de los recursos públicos” (p.120). Por otro lado, en el artículo 326 de los derechos de los trabajadores se respaldan los siguientes principios. “Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario” “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” el diálogo de implementará como medida de solución a los conflictos en el trabajo y sobre todo en la formulación de acuerdos. (p. 149).

Por lo tanto, de conformidad con lo anterior, los funcionarios o funcionarias públicos tienen derecho a desempeñar su trabajo en un sistema y ambiente organizacional adecuado, que les permita satisfacer las diversas necesidades y requerimientos de su trabajo y profesión mediante un ambiente seguro, saludable y creativo.

Dentro del contexto establecido por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en su título III del Régimen de Administración del Talento Humano, art. 23 de los derechos de los y las servidores públicos rige que, “Percibir una remuneración justa, será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad” (p.15), es decir que toda persona que preste servicios públicos, será retribuido o remunerado de acuerdo a las actividades que realice y su desempeño dentro de la institución. Adicionalmente, tendrá beneficios como vacaciones, permisos de acuerdo a lo estipulado en la ley, licencias por enfermedad, maternidad, entre otros. Por lo tanto, les permiten a los colaboradores potenciar su desempeño laboral, y que los mismos gocen de un periodo de descanso, lo que les ayudará a generar mayor concentración y aumentar su productividad y rendimiento.

De acuerdo al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2018) cap. V. art. 117 de la UATH (Unidad Administrativa de Talento Humano), habla referente a la ejecución de normas y políticas que propongan nuevas herramientas de mejoramiento a esta área de gran valor dentro de la empresa. Sin embargo, en el capítulo VII del Subsistema de Evaluación del Desempeño art. 215; de la evaluación, manifiesta que, ejecutar evaluaciones continuas al

talento humano, permite conocer si la gestión en su desempeño va acorde al nivel de los objetivos institucionales.

En cuanto a la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral del Servidor Público (2018), art. 9 la medición objetiva del clima laboral, puntualiza que la finalidad es mejorar de una forma cálida y con calidad el trabajo de todos y los servicios que se brinda, colocando en primer lugar la productividad, y al mismo tiempo en el art. 10, pone en manifiesto que el ambiente laboral es en lo primero que se fijan los funcionarios públicos, y el art. 16 el ambiente de trabajo, incluyendo las percepciones disponibles sobre los aspectos que puedan afectar el desarrollo laboral de los empleados, tales como las instalaciones, condición física, herramientas y el equilibrio persona-trabajo.

## **4.2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS.**

Como resultado de la segunda fase del objeto de estudio, fue necesaria la aplicación de cuestionarios de entrevista dirigida a la directora del centro de salud Tipo A IESS Calceta y encuestas a los funcionarios del mismo, con la finalidad de diagnosticar todo lo referente al desempeño laboral y aquellos factores que inciden en el clima laboral, por lo tanto, dichos resultados se muestran a continuación.

### **4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A LA DIRECTORA DEL IESS DE CALCETA, PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE TRABAJO**

Pertinente a la entrevista aplicada a la directora del centro de salud IESS de Calceta, sostiene que es importante evaluar periódicamente el clima y desempeño laboral de cada uno de los colaboradores, ya que mediante dicha evaluación se puede evidenciar el rendimiento de las actividades programadas de los servidores públicos además de identificar los problemas y falencias que se presentan cotidianamente en cada una de sus jornadas laborales. Cabe destacar que dentro de los aspectos que se consideran son los indicadores que

dinamizan el cumplimiento de las labores, tareas y proyectos vinculados a la institución, además de aquellos factores referentes al clima laboral y desempeño, mismo que se evidencian en el anexo 1.

Por otra parte, la directora manifestó que su equipo de trabajo está conformado por 28 funcionarios, de los cuales 3 están suscritos por Código de Trabajo mientras los restantes por jurisdicciones de la LOSEP. Cabe destacar que dentro del factor más crítico que presenta la institución, es la deficiencia de personal, tal como manifestó la directora, ya que en ciertas ocasiones se tiene que involucrar al personal operativo para que realice o ejecute las actividades administrativas, razones por la cual no alcanzan un grado de excelencia completamente satisfactorio en la calidad de los servicios prestados. Otra de las manifestaciones por parte de la directora, señala que el ambiente de trabajo es acogedor y que el personal a su cargo se siente motivado para realizar su trabajo de manera eficiente, además que la relación que existe entre los compañeros de trabajo es buena y que existe el trabajo en equipo y día a día se esfuerzan por mejorar más.

#### **Ficha de resumen de los resultados obtenidos de la entrevista**

Mediante la recopilación de la información mediante la aplicación de preguntas previamente definidas en un cuestionario de entrevista, se procedió a realizar una ficha de resumen, la cual permitió analizar los criterios desde el punto de vista de la directora del centro de salud IESS Calceta, sobre el clima laboral y desempeño de los funcionarios públicos de dicha organización, la cual se refleja en la figura 6.

<b>Entrevistada</b>	<b>Factores</b>	<b>Discrepancia</b>	<b>Coincidencia</b>
<b>Clima laboral</b>			
Directora del centro de Salud tipo A IESS Calceta	Clima laboral e influencia en el desempeño laboral	No existe	Cuando se tiene un clima laboral adecuado, y el colaborador se sienta tranquilo, confortable y valorado se obtendrá una condición laboral estable.
	Elementos del clima organizacional inciden negativamente en el desempeño laboral del personal	Desmotivación, desinterés, puesto de trabajo	Salarios bajos, puestos de trabajos no acordes a su formación académica

	Identificación con la institución	Sentido de pertinencia laboral	Grupo de trabajo responsable y comprometido con la institución.
	Medios de comunicación son utilizados entre el personal interno	Correo electrónico, Facebook, WhatsApp, sistema operativo QUIPUX, AS400	No existe
	Motivación de los servidores públicos	Días libres, apoyo de disponibilidad para resolver problemas personales	No existe
	Trámite o proceso percibe falta de involucramiento o cooperación del personal	Horarios nocturnos	Recargo laboral por condiciones de horario nocturno
	Procesos o trámites que demandan más tiempo e implican trabajo adicional o sobrecarga de tareas	Proceso de compras	No existe
	Motivos por los que se perciba insatisfacción	Solicitud de un permiso y no se les otorgan, no saber manejo de cierto de sistemas, capacitaciones en líneas.	No existe
	Ambiente de trabajo es acogedor y apropiado para el desarrollo de las funciones	Si	Hay cooperación y trabajo en equipo entre los colaboradores, tienen buena disponibilidad, y están predispuestos a las necesidades de la institución
	¿Nivel de productividad de los empleados y trabajadores para realizar sus tareas? Alto, medio o bajo	Medio	Deficiencia de personal
	Instalaciones de la institución permiten realizar las labores de los trabajadores de manera confortable y segura	Si	Las áreas cuentan con todos los implementos necesarios y espacios adecuados para realizar las actividades
<b>Desempeño laboral</b>			
Directora del centro de Salud tipo A IESS Calceta	Periodo en estudio correspondiente al año 2021, ¿Qué evaluación de desempeño fue aplicada y qué parámetros fueron considerados?	Evaluación mensual, el personal cumple con las actividades designadas	Tienen claras las funciones a desempeñar
	Primer filtro que realiza la prueba de desempeño al servidor público	El representante de calidad o encargado al puesto	No existe
	Estrategias que los servidores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales	Eficiencia Eficacia Calidad Perseverancia Trabajo en equipo Liderazgo	No existe

	Mecanismo para que el usuario evalúe el desempeño de los servidores públicos	Matriz de riesgos y calidad	No existe
	Aplican autoevaluación a los servidores	Si	Mensualmente
	coevaluación para evaluar el desempeño entre compañeros de trabajo	no	No existe
	Estrategias mejorar las debilidades	programación evidenciando las principales problemáticas por puesto de trabajo mediante una evaluación	Estrategias de mejora continua
	Problemas de clima laboral en la institución ¿qué tipo de acciones aplica?	Conversatorio directo con el involucrado, indicaciones respectivas para que el funcionario mejore dichas problemáticas	No existe

**Figura 6.** Ficha de resumen de los resultados obtenido de la entrevista

*Fuente:* Elaboración de las autoras

#### 4.2.2. FICHA DE OBSERVACIÓN

Posteriormente a lo mencionado, la directora expresa que en una comparación del desempeño laboral del periodo pasado, pone en manifiesto que dicho personal ha tenido una mejora constante en todos los sentidos, tales como superación personal, atención al cliente, compromiso institucional, sentido de pertinencia, trabajo en equipo, comunicación, lo cual se refleja en un desempeño eficiente logrando así el cumplimiento de los objetivos institucionales, y esto se debe a que las el ambiente laboral de los funcionarios públicos se encuentran en perfecto estado, por lo cual en la Tabla 6 se muestra dichas percepciones mediante la aplicación de una ficha técnica de observación del clima laboral y desempeño.

Mediante la siguiente ficha de observación expuesta se identificaron los factores que inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta, causas por las cuales se pudo evidenciar directamente la problemática existente en esta institución pública.

**Tabla 1.** Ficha técnica de observación de los factores que inciden en el desempeño laboral del centro de salud Tipo A IESS Calceta

	Parámetros observados	Siempre	A menudo	Nunca
1	El espacio es acogedor para los colaboradores de la institución	x		
2	El espacio de trabajo es reducido para desempeñar las labores			X
3	Incentiva a sus trabajadores para mejorar su desempeño		x	
4	Existe la predisposición por parte de los servidores para brindar un servicio de calidad a toda la ciudadanía	x		
5	Hay organización entre los jefes inmediatos y los servidores públicos de la institución		x	
6	Existe el trabajo en equipo entre todos los colaboradores de la entidad	x		
7	Deficiente distribución de los puestos de trabajo en la institución		X	
8	Dentro de las funciones que realizan los servidores públicos, las herramientas tecnológicas que utilizan deben ser las idóneas.	x		
9	Siempre que existe una alta demanda de atención al usuario, entre compañeros de trabajo se brinda el respectivo apoyo.	x		

*Fuente:* Elaboración de las autoras

Cabe destacar que, mediante la aplicación de ficha técnica de observación, se pudo evidenciar los factores claves que inciden en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta, por lo cual, es importante incidir en aquellos factores deficientes y ejecutar un plan que permita mejorar en los aspectos que no están adecuados, puesto que Chacón (2016) en una de sus investigaciones, expresa que el clima laboral es la forma en que actúan los trabajadores en conjunto con la empresa en pro del mejoramiento y que para un buen clima laboral la motivación y satisfacción son aspectos claves acompañado de una buena comunicación entre los jefes y compañeros de trabajo.

Se determina, que los factores que inciden en el desempeño laboral, son indispensables para mejorar o mantener un equilibrio en el adecuado ambiente laboral, cumpliendo además con la ejecución de otros factores esenciales, como el trabajo en equipo, motivación, condiciones adecuadas de áreas de trabajo, incentivos, logrando así un desempeño laboral eficiente y conveniente.

#### **4.2.3. APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL DE TRABAJO DEL IESS DE CALCETA PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CLIMA LABORAL**

En la investigación de campo se le aplicó la encuesta a 28 servidores públicos que pertenecen al centro de salud Tipo A IESS Calceta, para la misma fue necesaria la participación de todos los trabajadores de dicha entidad, en donde

mediante el cuestionario de encuesta (ver anexo 2) con preguntas estructuradas enfocadas al desempeño y clima laboral se obtuvieron los siguientes resultados:

### **Análisis y procesamiento de la recopilación de datos**

Para una mejor comprensión del análisis y procesamiento de los datos obtenidos, fue necesario dividir la encuesta en tres secciones, las cuales están constituidas por; datos generales de los funcionarios, el clima laboral y el desempeño laboral, por lo tanto, en la tabla 2 se muestra el resumen de los resultados de la primera sección:

**Tabla 2.** Resultados de la sección 1, componentes demográficos de los funcionarios públicos del IESS Calceta

<b>Sección 1. Componentes demográficos</b>		# de funcionario	Total, de funcionarios	
Edad	Menos de 25 años	0	28	
	Entre 26 y 35	9		
	Entre 36 y 45	14		
	Más de 45	5		
Género	Masculino	13	28	
	Femenino	15		
Estado civil	Soltero/a	9	28	
	Casado/a	12		
	Viudo/a	1		
	Divorciado/a	2		
	Unión libre	4		
Nivel de educación	Primaria	0	28	
	Secundaria	5		
	Tercer nivel	13		
	Cuarto nivel	10		
Cargo que desempeña	Administrador	2	28	
	Jefe departamental	2		
	Médico	2		
	Enfermera	3		
	Paramédico	8		
	Gestión de riesgos	1		
	Conserje	1		
	Especialista	1		
	Coordinador de PEA	1		
	Otros	Tecnólogo en informática		1
	Encargado del presupuesto	1		
	Auxiliar de contabilidad	1		
	Especialista en medicina familiar	1		
	Chofer	1		
Auxiliar de farmacia	1			

*Fuente:* Elaboración de las autoras

De acuerdo a los datos obtenidos, mismos que se muestran en la Tabla 2, se puede evidenciar que el personal que labora en dicha entidad, es un segmento de personas adultas, lo que implica, que son colaboradores con capacidades

intelectuales, físicas y actitudinales altamente competitivas para cumplir con las funciones encomendadas eficientemente.

Por otra parte, en dicha institución es importante manifestar que gran parte de sus trabajadores se encuentran solteros y casados, ya que ambos factores según Gómez (2017), cumplen un papel fundamental para un eficiente desempeño laboral, dado que, las personas solteras tienden a ser menos comprometidos con la organización o poco sentido de pertenencia laboral que las personas casadas, que tienden a tener mayor compromiso y responsabilidad laboral, pero sin embargo, para los solteros es mucho más fácil conseguir un empleo, ya que para las organizaciones es conveniente contratar personas con disponibilidad de tiempo al 100%, a diferencia de los casados que disponen de tiempo limitado debido al compromiso social, familiar que poseen.

Cabe destacar que uno de los factores positivo que presenta la unidad, es que del 100% de su personal el 82% son profesionales con formación de tercero y cuarto nivel, ya que para García y Romero (2021) una persona con formación profesional, responderá positivamente ante las adversidades y está en la capacidad de resolver conflictos, es por ello que las organizaciones dan prioridad en reclutar empleados con dicho perfil, y a su vez delegar los puestos de trabajo en acorde al perfil y nivel de profesionalismo, y así evitar fallas y que los procesos se ejecuten adecuadamente obteniendo un eficiente desempeño laboral.

Por lo tanto, queda en manifiesto que de acuerdo a los resultados obtenidos, que la unidad de salud Tipo A Calceta IESS, es una institución con un gran recurso humano, capacitado técnicamente y profesionalmente, para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y brindar un servicio adecuado a los usuarios, tal como pone en manifiesto la LOSEP (2018), de sus responsabilidades y obligaciones como funcionarios públicos, es de servir de la manera más acomedida a cada uno de los ciudadanos que dispongan de los servicios en dicha institución.

## **Sección 2. Clima laboral**

Pertinente a la sección 2 (clima laboral), se procedió al análisis e interpretación de los datos, los mismos que se detallan en la tabla de resumen 3, teniendo en

cuenta los factores mínimo, medio y máximo, en donde se lo hizo mediante una ponderación de 1 nunca, 3 ocasionalmente y 5 siempre, sobre la percepción de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta.

**Tabla 3.** Resumen de la sección 2 clima laboral

<b>Clima laboral</b>				
Ítems	Indicador	Nunca (1)	Ocasionalmente (3)	Siempre (5)
Comunicación	La comunicación con mi jefe inmediato es permanente	1 persona	5 personas	16 personas
	Mi jefe inmediato escucha y respeta mi opinión y sugerencias	2 personas	7 personas	13 personas
Pertinencia	Me siento identificado con la institución	0 personas	1 personas	19 personas
	Tengo conocimiento de la misión, visión de la Institución	0 personas	2 personas	16 personas
	Conozco de las normativas y políticas de la institución	0 personas	2 personas	16 personas
Cooperación	Existe disposición permanente de los colaboradores para trabajar en equipo	0 personas	6 personas	10 personas
	Apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	0 personas	5 personas	15 personas
Acompañamiento	La institución se preocupa por fortalecer las capacidades de sus trabajadores de manera permanente	0 personas	7 personas	13 personas
	Recibo capacitación acorde a mi puesto de trabajo	0 personas	7 personas	9 personas
	Mi jefe fomenta la participación y trabajo en equipo	1 persona	7 personas	16 personas
Puesto de trabajo	Dispongo de herramientas de trabajos modernas que faciliten mi trabajo	1	5	9
	Las cosas están bien organizadas en mi departamento	0	8	11
	La remuneración que percibo está acorde a la función que desempeño	1	8	12
	Se me dificulta realizar trámites administrativos dentro de mis funciones.	5	6	5
	Dentro de los plazos establecidos presento mi trabajo de manera oportuna.	0	5	11

*Fuente:* Elaboración de las autoras

**Comunicación:** De acuerdo a tabla de resumen, el ítem de comunicación (ver anexo 2), se puede observar que los funcionarios públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta, mantienen una buena relación entre los jefes, pero, sin embargo, esta no es del todo satisfactoria, ya que no todo el personal coincide con tal aspecto, por lo que es necesario hacer énfasis en los directivos a mantener e informar de manera periódica todas las adversidades que suceden

dentro de la institución para que los colaboradores estén al pendiente de las situaciones que ocurren en dicha institución y puedan accionar de manera adecuada, además de que también las opiniones de ellos sean tomadas en consideración ya que también forman parte de la organización.

**Pertinencia:** La institución en donde laboran, es evidente que la mayoría se siente comprometida con dicha entidad, puesto que, de acuerdo al estudio aplicado (ver anexo3), estos conocen sobre las normativas, políticas, objetivos institucionales, misión y visión de la organización, lo que pone en manifiesto que los trabajadores, se sienten a gusto con su trabajo lo que refleja que un clima laboral satisfactorio lo que hace que se involucren con la razón de ser del centro de salud Tipo A IESS Calceta, pero, sin embargo, hay colaboradores que no se sienten del todo comprometido con la institución y esto puede representar problemas a futuro para la misma, ya que los procesos, actividades y funciones encomendadas a dichos funcionarios no se ejecutaran de manera adecuada.

**Cooperación:** En cuanto a la predisposición que tienen los funcionarios a la hora de cooperar con la institución y compañeros, es visible (ver anexo 4) que existe ese interés de hacerlo y trabajar colectivamente, ya que uno de los aspectos más relevantes es el trabajo en equipo que caracteriza a esta unidad médica, además de la organización que es otro de sus puntos fuertes, pero, es importante resaltar que no en su totalidad de los trabajadores lo hacen siempre, y esto puede representar un desinterés o sentido de pertinencia laboral, o por agentes externos que le imposibiliten tener esa predisposición al 100% cuando la institución lo requiera, por lo tanto, es necesario inducir ese compromiso con la organización, mediante charlas motivacionales, capacitaciones, talleres, integraciones sociales por parte de los administradores, ya que como funcionarios públicos deben servir eficientes y estar a las ordenes siempre.

**Acompañamiento:** Cabe manifestar que, dentro de este apartado, la institución y los administradores cumplen un rol muy importante, ya que de aquí radica la eficiencia laboral, debido a que uno de los factores de mayor pertinencia son las capacitaciones que se brinden a los funcionarios, porque de esa manera se fortalecen las habilidades, destrezas y se mejoran las debilidades que presenten los trabajadores, y esto en sí, es fundamental para obtener un buen clima laboral.

Entre los resultados obtenidos, los colaboradores, afirman que dicha entidad, se preocupa por el bienestar, salud, rendimiento, capacitaciones, seguridad y trabajo en equipo, pero no de una manera constante o periódica como tiene que ser a todo el equipo de trabajo sin excepción alguna, por lo que es necesario tomar estas consideraciones y diseñar programas, estrategias o planes para fortalecer estos aspectos que son fundamentales para un adecuado desempeño laboral que se refleja en una buena calidad del servicio brindado a los usuarios.

**Puesto de trabajo:** La organización de los equipos y materiales, la remuneración acorde al puesto de trabajo, la dificultad de generar trámites administrativos y el tiempo asignado para hacerlo (ver anexo 5), los funcionarios del centro de salud Tipo A IESS Calceta, presentan inconformidades en dichos aspectos, ya que no todos están de acuerdo a como los administradores gestionan estas actividades, y recursos, a manera que los beneficie completamente y no infiera o presente problemas para desarrollar sus labores diarias encomendadas, ya que esto representa incomodidad para hacerlo eficientemente, por lo que es importante, tener en consideración estos aspectos y diseñar de la manera más acomedida estrategias que permitan retribuir de manera positiva los mismos y así evitar inconformidades por parte de los funcionarios.

### Trámites administrativos

En cuanto al tipo de trámites que los funcionarios ejecutan dentro de sus funciones a continuación en la Tabla 4 se muestran los resultados obtenidos:

**Tabla 4.** Trámites administrativos

<b>Trámites administrativos</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Variable a evaluar</b>	<b># de personas que lo ejecutan</b>
Cuáles son los trámites administrativos que realizó como parte de mis funciones:	Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones	5 personas
	Informes diarios, mensuales	21
	Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios	11
	Inventario	8
	Otros	
	Plan de riesgo	1
	Elaboración de oficios/actas	1
	Ordenadora de gastos, representante legal, envió de informes	1
Balances contables	1	
Informe de recetas	1	

Cuál de los trámites demandan más tiempo de lo asignado	Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones	2	
	Informes diarios, mensuales	13	
	Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios	11	
	Inventario	2	
	Otros	Tramite de contratación pública	1
		Contratación de compras	1
Balances		1	
Cuál de los trámites a mi cargo se generan con dificultad	Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones	3	
	Informes diarios, mensuales	8	
	Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios	7	
	Inventario	2	
	Otros	6	
Cuál de los trámites a mi cargo no son entregados a tiempo	Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones	1	
	Informes diarios, mensuales	10	
	Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios	3	
	Inventario	0	
	Otros	6	

*Fuente:* Elaboración de las autoras

Respecto a los tramites que los funcionarios Públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta realizan cotidianamente en sus funciones laborales, notoriamente se puede identificar que en la gran mayoría realizan tramites respecto a la planificación operativa y de inversiones anuales, seguido de los informes mensuales y diarios que deben realizar como parte del proceso administrativo, además cabe destacar que dentro de estos informes los que más inconvenientes presentan ya sea por su nivel de dificultad, demanda de tiempo, son los informes diarios y mensuales y los de procesos de compra de bienes o servicios, por lo que hay que tener en cuenta de que manera contrarrestar lo sucedido y aplicar programas de fortalecimiento en los procesos de tramitación y así de esta manera dar solución a los trabajadores en estos inconvenientes y que puedan entregar sus informes a tiempo y bien desarrollados.

**Calidad de vida en tu área de trabajo:** En cuanto a la calidad de vida que perciben los funcionarios públicos en el centro de salud IESS (ver anexo 6), en la tabla 5 se muestra un resumen de la percepción que ellos tienen en su ambiente laboral:

Tabla 5. Calidad de vida en tu área de trabajo

<b>Calidad de vida en tu área de trabajo</b>			
<b>Variable evaluada</b>	Nunca (1)	Ocasionalmente (3)	Siempre (5)
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración)	0	6	13
Compañerismo	0	9	12
Reconocimiento del propio trabajo por parte de usuarios	0	11	9
Respeto en el grupo de trabajo	0	7	12
Organización general del trabajo	0	9	11
Calidad del contrato laboral	0	9	11
Conciliación trabajo-vida privada y familiar	0	8	11
Oportunidades para la formación continua	0	7	9
No se acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana	0	12	7

Fuente: Elaboración de las autoras

La calidad de vida en el área de trabajo de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta, cuentan con ambiente rodeado de actitudes positivas que percutan en su calidad de vida laboral, ya que disponen de lo necesario para poder ejecutar sus actividades sin complicaciones, pero a pesar de contar con lo manifestado y de rodearse en un ambiente confortable, existe inconformidad o no todos gozan de una calidad de vida laboral, ya que hay objeciones por algunos trabajadores y esto se debe a la carga laboral, horarios de trabajos, los incentivos, el salario, los servicios y el compañerismo, que de una u otra forma implican molestias para varios colaboradores, por tales razones, es indispensable que se apliquen medidas de mejora de la calidad de vida laboral fomentando la equidad y la igualdad sin excluir a ningún funcionario y ser valorados por igual.

### Sección 3. Desempeño laboral

Competente a los resultados obtenidos del desempeño laboral (ver anexo 7) de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta, en la tabla 6 se muestra el resumen de los datos más relevantes observados:

Tabla 6. Sección 3, Desempeño laboral

<b>Sección 3. Desempeño laboral</b>			
<b>Variable evaluada</b>	Nunca (1)	Ocasionalmente (3)	Siempre (5)
Mi jefe inmediato es quien realiza la prueba de desempeño, ya que es quien me conoce.	0 personas	9 personas	13 personas
Cuando realizo mi autoevaluación, me dan la oportunidad para mejorar.	0	7	9
Soy evaluado por mi compañero de puesto	0	7	10

Todos los servidores tenemos la oportunidad de evaluar el desempeño del inmediato superior.	2	8	6
El usuario evalúa el trabajo que realizan las personas con quien trata directamente.	0	10	10

Fuente: Elaboración de las autoras

En la Tabla 6, dentro de los aspectos evaluados a cada uno de los funcionarios públicos referentes al desempeño laboral, se puede apreciar que dicho proceso no es completamente satisfactorio, tomando en consideración lo dispuesto por la Norma Técnica del subsistema de evaluación de desempeño laboral (2018), lo que implica que los responsables de ejecutar este proceso no están cumpliendo a cabalidad con sus responsabilidades como directivos de la organización, ya que mediante la evaluación periódica del desempeño laboral de cada uno de los miembros de la institución se puede identificar el rendimiento que los mismos han tenido duran el periodo laboral y en el caso de presentar falencia tomar cartas en el asunto para contrarrestar tales problemáticas.

### **4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS EN LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS**

Para el cumplimiento de esta fase, se procedió a la elaboración de un plan de mejora continua con la finalidad de minimizar las problemáticas en la incidencia del clima laboral del desempeño laboral del personal del centro de salud tipo A IESS Calceta, para finalmente con los resultados obtenidos del plan de mejora, sociabilizarlo con los gestores involucrados de la institución, para ello fue necesario desarrollar lo siguiente:

#### **4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAS**

Considerando los elementos evaluados, mediante la aplicación de las encuestas a los funcionarios públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta, los datos que muestran el clima laboral, son valores predominantes en un nivel aceptables, pero, sin embargo, con niveles regulares resaltan los factores de los puestos de trabajos, las remuneraciones recibidas acordes al desempeño laboral, el reconocimiento del trabajo por los demás, la acumulación de tareas pendientes

y las oportunidades de evaluar internamente al personal, son los elementos contemplados para la realización de las acciones de mejoras que integrarán el plan que se propuso para mejorar dichas situaciones, a fin de fortalecer las variables en estudio y fomentar el ambiente laboral idóneo en que tanto los funcionarios y usuarios se sientan en armonía y conformes.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las referencias y definiciones en base a varios autores, se consolida que el clima laboral es el discernimiento que tienen los trabajadores de su área de trabajo, en donde se interrelaciona con un conjunto de comportamientos, criterios, perspectivas, y visto de otra forma, de su entorno laboral.

De acuerdo con Cota (2017), “la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, hace que las empresas diseñen y mejoren las tácticas o estrategias con la objetividad de fortalecer y mejorar la eficacia, calidez, eficiencia y calidad en el recurso humano” (p.29), de manera que se brinden servicios satisfactorios, por lo tanto, se sugiere que el centro de salud tipo A IESS Calceta adecue un plan de mejora que fundamente y estandarice los mecanismos para cumplir los objetivos y metas que la organización ha planteado, teniendo como referente, el diagnóstico presenciado en la encuesta, en donde se evidenció las debilidades de su ambiente y desempeño laboral.

Para ello, Esquivel y Castellanos (2017) plantean que “la ejecución de un plan de mejora mediante la matriz 5W+H1, se estructure de acuerdo a las actividades, rol del responsable, tiempos máximos y mínimos de ejecución, indicadores de verificación y cumplimiento de metas, tratando de minimizar las falencias encontradas con su correspondiente planificación” (p.42), así incorporarlas dentro del centro de salud con la respectiva aprobación de la coordinación o administración vigente. Dado el análisis de todos los aspectos antes mencionados, es necesario remarcar que el ambiente laboral es fundamental dentro de las organizaciones, por lo cual, el mejoramiento contribuirá positivamente y de manera adecuada para la gestión de la misma. Por lo consiguiente, se muestra el plan de mejora en la Tabla 7:



	los objetivos institucionales	Integración de los colaboradores para fomentar y fortalecer los vínculos laborales			Semestral		N.º de personal con mejores relaciones laborales	Buenas relaciones internas
Acumulación de tareas pendientes	Alivianar la carga laboral mediante la asignación de personal extra para el cumplimiento de las mismas sin atrasos	Contratar equipo de trabajo temporalmente  Alianzas estratégicas con la academia para solicitud de personal de pasantías laborales	Evitar la acumulación de tareas pendientes para disponer de más tiempo para realizar otras actividades acumuladas		Semestral		Ausencia de tareas acumuladas	Mayor disponibilidad de tiempo
					Trimestral		Aceleración en el cumplimiento de las tareas asignadas	Optimización de tiempo y recursos
Oportunidades de evaluar internamente al personal	Realizar campañas de evaluación del rendimiento por parte de los colaboradores en base a los resultados obtenidos	Medición del desempeño laboral entre los mismos colaboradores, mediante un cuestionario de doble entrada donde se establezcan los factores de evaluación y los grados de evaluación de dichos factores.	Fortalece la especialización de las competencias de trabajo en el ámbito profesional y personal		Semestral		N.º de trabajadores evaluados/total de evaluaciones realizadas	1 evaluación del desempeño laboral

Fuente: Elaboración de las autoras

Como es notorio en la Tabla 12 expuesta, se presenta el plan de mejora que dará solución a los principales problemas identificados en el centro de salud tipo A IESS Calceta, con cada uno de sus objetivos, actividades y los logros a obtener mediante la aplicación de la misma, por lo tanto mediante, dicha propuesta, resulta favorable para que en la institución evaluada, se aprecie o exista un favorable clima laboral lo que incide en un excelente desempeño laboral que repercuta en la buena atención de los usuarios de tal organización.

#### **4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA**

Correspondiente a la socialización de la propuesta de mejora con los factores y dimensiones tanto del clima y desempeño laboral, teniendo en cuenta que dichos elementos mencionados, mostraron falencias para lo cual se elaboran y realizan estrategias para menorar, y optimizar el ambiente laboral, por lo que se presentó dicha planificación a todo el personal tanto administrativo como operativo del centro de salud tipo A IESS Calceta, a través de una capacitación presencial que se desarrolló en la misma, donde se manifestaron y expresaron los cambios necesarios para mitigar las problemáticas existentes.

Pertinentemente, fue fundamental sociabilizar las actividades que se involucran dentro de la propuesta; ya que así, se ponen en conocimiento las razones de los cambios que se requieren adecuar en las diferentes áreas, fortaleciendo el ambiente y desempeño laboral del personal, generando de esta manera un mayor compromiso y sentido de pertinencia en las actividades y objetivos planteados por la organización.

Por lo tanto, se hizo la entrega formal de la propuesta de mejora desarrollado por las autoras, para que se ponga a disposición y en conocimiento de la información brindada, y que de esta manera procedan a realizarlas en la organización, ya que la finalidad es potenciar y fortalecer el clima y desempeño laboral en cada una de las áreas e incentivar a mejorar.

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

- En este trabajo se evaluó la incidencia del clima y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS, para la mejora de las actividades institucionales, en donde resalta que las condiciones o la atmósfera que condiciona la productividad y rendimiento de los funcionarios, cuenta con un ambiente de trabajo confortable para que el personal pueda desempeñar sus actividades adecuadamente siendo esto lo más importante de la investigación, ya que de esta manera se puede tomar medidas en fortalecer esos puntos positivos para una mejora continua de los procesos que repercute en la eficiencia del desempeño laboral de la institución

Mediante la aplicación de la entrevista a la directora del Centro de Salud tipo A IESS Calceta, dando como resultado crítico, que la institución presenta deficiencia de personal, lo que conlleva a que en ciertas ocasiones se tiene que comprometer al personal operativo para que ejecuten actividades administrativas, por otra parte, mediante la encuesta que se aplicó al personal, se pudo constatar los factores que inciden en el desempeño laboral, en donde es notorio que los colaboradores cuentan con equipos, herramientas y tecnologías adecuadas en cada área lo que favorece al clima laboral, por ende pueden ejecutar cada una de las tareas asignadas y a su vez prestar una buena atención a los usuarios quienes hacen uso de los servicios que presta la institución.

- Por medio de la elaboración de un plan de mejoras, se pudo diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa del Centro de Salud tipo A IESS Calceta y de esta manera fortalecer el clima y desempeño laboral de los, con actividades y programas dirigidos a los puntos débiles que se evidenciaron en la organización, por lo tanto, a través de este medio se pretende coadyuvar el progreso laboral y mejora de los servicios prestados a los pacientes.

## RECOMENDACIONES

- Para potenciar la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo A IESS Calceta, se requiere que la gestión que realizan los administrativos se evidencie como la adecuada, colocando por delante la mejora de resultados por parte de los servidores públicos, satisfaciendo sus necesidades laborales, por lo que se recomienda revisar con frecuencia la estructura organizativa, como las tareas y funciones que cada trabajador debe cumplir, para que así de esta manera puedan dar a cabalidad con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Se den atención o mejora inmediata a las diversas situaciones que generen inconvenientes e insatisfacción en el clima laboral de los servidores públicos de la institución, como, por ejemplo, incrementar la planta del personal, capacitaciones, oportunidades de desarrollo profesional y a su vez se respeten los derechos de cada uno de los servidores.
- Evaluar periódicamente estrategias que aporten en el desempeño de la gestión operativa y administrativa de colaboradores, para que así de esta manera, tener una mayor eficiencia en el desarrollo de los planes y procesos institucionales, administrativos, que permitan el aumento de los beneficios de los servidores a través del constante monitoreo del desempeño de cada uno de los mismos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2019). Plan de mejora, Herramienta de trabajo. [Archivo PDF]. [http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Aguinis, H., y Edwards, J. R. (2014). Methodological wishes for the next decade and how to make wishes come true. *Journal of Management Studies*, 51(1), 143–174.
- Álvarez, A. (2021). Justificación de la Investigación, [tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio ULIMA. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Académica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificación%20de%20la%20Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. México: Cengage Learning. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1297>
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. Por la que se crea la Constitución de la República del Ecuador. Decreto Legislativo 0 de 20- oct- 2008 Última modificación 21-dic-2015.
- Constitución Política del Ecuador. (2018). Registro Oficial Suplemento 294. Por la que se crea la Ley Orgánica del Servicio Público.
- Bautista, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bautista, R., y Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Archivo PDF]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Edición digital (epub).  
[https://elibro.net/es/lc/espam/login\\_usuario/?next=/es/lc/espam/busqueda\\_filtrada?prev=fs](https://elibro.net/es/lc/espam/login_usuario/?next=/es/lc/espam/busqueda_filtrada?prev=fs)
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/espamsp/reader.action?docID=5213563>
- Calva, E. (2020). Clima organizacional y su relación psicosocial en los hospitales de tercer nivel del ministerio de salud pública en la provincia del Guayas, [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPS-GT003042.pdf>
- Cáceres, L. (2018). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Empresa Inproconsa SAC en el primer semestre 2017, [tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital de Tesis y Trabajos de Investigación.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018\\_Lorr%c3%a9n-Caceres.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%c3%a9n-Caceres.pdf)
- Cadena, E. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
[https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf?fbclid=IwAR2y62JBncHpb7bf4WnZTh\\_ZsY\\_8j0kibokpiyQdksa\\_ylCxnD6Y91dQ-iU#page23](https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf?fbclid=IwAR2y62JBncHpb7bf4WnZTh_ZsY_8j0kibokpiyQdksa_ylCxnD6Y91dQ-iU#page23)
- Cambo, E. (2018). El clima organizacional y la productividad del sector carroceros de la Provincia de Tungurahua. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29062/1/528%20O.E.pdf>
- Cárdenas, A. y Moncada, M. (2021). Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio. Seminario Gestión Humana y Desarrollo Organizacional en la Universidad Cooperativa de Colombia sede

Villavicencio. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33133/1/2021\\_clima\\_organizacional\\_medicos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33133/1/2021_clima_organizacional_medicos.pdf)

Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPSGT002690.pdf>

Celis, C. (2014). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral, [ensayo de grado. Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio UNIMILITAR. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO\\_DE\\_GRADO\\_.pdf](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf)

Centro de Medición MIDE UC. (2019). Cuadernillo técnico de evaluación educativa Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. Editora María Rosa García González, MIDE UC. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Cepeda, S., Cordovez, A. y Pomaquero, J. (2020), Investigación un pilar fundamental para el desarrollo de la Administración. Revista IAC, 1(2), 3-14. <http://investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/17/28>

Cota Luevano, J. A. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. Ciencias administrativas, (10), 39-45. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>

Chavarría, S. (2013). Justificación de la investigación. <http://files.sachavarriapuganet.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificación.pdf>

Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O. y Ayed, A.K. B. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2013.07.002>

- Chiang, M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. McGraw Hill. Impreso en Colombia. ISBN: 85-224-2004-1
- Chiquito Chilan, R. R (2019) Plan de mejora para incrementar la asistencia de los empleados en el área de bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. [Tesis de Pregrado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1291/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SOLANO%20VILLON.pdf>
- Choi, J., Miao, C., Berry, C., y Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377–389.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179983>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Elsevier* 2(7):162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Esquivel, A., León, R. y Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Revista Retos de la Dirección*, 11(2): 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Forehand, G. A., y Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361–382. <https://doi.org/10.1037/h0045960>
- Función Ejecutiva. (2018). Registro Oficial Suplemento 418. Por lo que se crea el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Reglamento-LOSEP.pdf>
- García, J. y Romero, S. (2021). Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto]. <http://hdl.handle.net/11458/3887>
- García, M. (2019). Clima organizacional y su diagnóstico. *Cuadernos de administración*. 42, 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, [proyecto de grado. Universidad técnica], 12(1), 115-127. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom\\_12\\_01\\_09\\_esp.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom_12_01_09_esp.pdf)
- Gómez. F. (2013). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo, *Revista de Ciencias Sociales*. (56), 1-35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Gómez García, R. (2017). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Postularia*. 8(2), 25-37. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>
- González, J., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.3186](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.3186)

- González, J., Rodríguez, M. y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 39(37), 3-14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- Guartán, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Revista Digital Publisher*, 4(9), 14-26. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>
- Guzmán Álvarez, L. F (2018) Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privado, [tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://www.respositorio.puce.edu.ec>
- Hernández, T., Ávila, D. y Polo, S. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 7(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662021000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010)
- Hidalgo, S. y Valencia, B. (2019). Satisfacción laboral del profesional de la salud para la mejora del desempeño en el hospital Dr. Aníbal González Álava –2018, [tesis de grado. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio ESPAM MFL. <https://1library.co/document/zp25evry-satisfaccion-laboral-profesional-desempeno-hospital-anibal-gonzalez-alava.html>
- Huayamabe, L. (2014). Caracterización del clima laboral en el departamento de Recursos Humanos del grupo KFC de Guayaquil, año 2014, [tesis de grado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13309/1/TESIS%20DE%20GRADO%20CARACTERIZACION%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20EL%20DEPARTAMENTO%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20GRUPO%20.pdf>
- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3). P.2. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047>

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2021). Institución. Quiénes somos. Ecuador. <https://www.iess.gob.ec/error-404/>.
- Jalanoca, S. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas centro de salud ciudad nueva, periodo 2019, [tesis de grado, Universidad privada de Tacna]. Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1274/Jalanoca-Ticona-Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20.
- López, F. y Casique, A. (2018). "Estudio de clima laboral en instituciones de salud pública". "La Administración y la Responsabilidad Social Empresarial". Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas. Guanajuato. México. [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/07\\_06\\_Clima\\_Laboral.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/07_06_Clima_Laboral.pdf)
- Macías, E. y Saltos, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de ingeniería química de la universidad técnica de Manabí. *Revista educare*, 24(1), 98-111. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1252/1246>
- Martínez, E., Molina, J., & Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Revista Horizonte sanitario* 18(3). 347-357. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n3/2007-7459-hs-18-03-347.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Norma Técnica para la Medición de Clima Laboral del Servicio Público. Del objetivo y el ámbito de aplicación. <http://www.santabarbara.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Norma-T%C3%A9cnica-Medici%C3%B3n-de-Clima-Laboral-ServicioP%C3%BAblico.pdf>

- Ministerio de Trabajo. (2018). Registro Oficial Suplemento 167. Por la que se crea la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral del Servicio Público. <http://www.santabarbara.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/http://www.santabarbara.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/Norma-T%C3%A9cnica-Medici%C3%B3n-deClima-Laboral-Servicio-P%C3%ABlico.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Registro Oficial Suplemento 218. Por la que se crea la Norma técnica del Subsistema de Evaluación de desempeño. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento\\_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf)
- Mora, N. (2016). Plan de mejoramiento del sistema de gestión de la calidad para una institución de Educación Superior basado en la norma NTCGP1000:2009 E ISO 90001:2008. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/601/1/07061505378-2016-2-GC.pdf>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. [https://www.revhipertension.com/rlh\\_2\\_2019/colombia\\_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf](https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf)
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí - Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196/1832>
- Palmett, A. (2020). Método inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar* 3(1), 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/metodos-inductivo-deductivo-y-teoria-de-la-pedagogia-critica/>

- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf)
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext)
- Pilligua Lucas, C, F y Arteaga Ureta., F, M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, 15 (28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pino, E., Granja A. y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista Dominio de la Ciencia*. 7(4), 23-38. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>
- Proaño, D; Soler, V. & Pérez, E. (2017). Metodología Para Elaborar un Plan de Mejora Continua. *3C Empresa (Edición Especial)*, 52. [https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Proaño, D. X., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Plan de Mejora Continua 2012- 2013. *3C Empresa*, 50–56. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6300064.pdf>
- Quesada, A., y Medina, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto -concreto e histórico-lógico. [Trabajo de monografía. Universidad de Matanzas.] [https://www.researchgate.net/publication/347987929\\_metodos\\_teoricos\\_de\\_investigacion\\_analisis-sintesis\\_induccion-deducccion\\_abstracto\\_-concreto\\_e\\_historico-logico](https://www.researchgate.net/publication/347987929_metodos_teoricos_de_investigacion_analisis-sintesis_induccion-deducccion_abstracto_-concreto_e_historico-logico)

- Segura, M. (2018). La función formativa de la evaluación en el trabajo escolar cotidiano. *Revista Educación* 42(1), 12. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v42n1/2215-2644-edu-42-01-00118.pdf>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M. y Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Revista polo del conocimiento* 5(3), 541-553. Recuperado de: doi10.23857/pc. v5i3.1351
- Segovia. (2017). “Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional.” <https://biblioteca.fedomu.org.do/wpcontent/uploads/2020/08/09.-Guia-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Terán, J. (2020). “Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi”, [tesis de Posgrado, Universidad Técnica del Norte Instituto de Postgrado]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/pg%20788%20trabajo%20grado.pdf>
- Universidad de la república Uruguay. (2020). Etapas de la investigación bibliográfica, [trabajo académico de investigación. Universidad de la república Uruguay]. <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2020/12/14dediciembrede2020Etapasdela-investigacionbibliografica-1.pdf>
- USMP. Universidad de San Martín de Porres. (2020). Metodología de la investigación. [Manual del estudiante, Universidad de San Martín de Porres]. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-i/manuales/ii%20ciclo/metodologia%20de%20investigacion.pdf>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202018000100180&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100180&lng=es&tlng=es).

- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A. y Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1). P. 80-91. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2016/csp161i.pdf>
- Zafra. O. (2016). Tipos de investigación. *Revista científica "General José María Córdova"*, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista a la Directora del centro de salud tipo A IESS Calceta

#### ENTREVISTA

**INSTITUCIÓN:** Centro de Salud A Calceta - IESS

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO(A):**

**CARGO:** Directora del Centro de Salud Tipo A IESS Calceta

**FECHA:**

La presente entrevista se realiza como parte del proceso de recopilación de datos para el trabajo de investigación: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO A CALCETA IESS PERÍODO 2022**

#### OBJETIVO:

Evaluar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo A Calceta IESS período 2022, para la mejora de las actividades institucionales.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Investigar las bases teóricas del desempeño y clima laboral para mejor comprensión y estudio de los conceptos.
- Diagnosticar la incidencia de factores del clima laboral en el desempeño del personal del Centro de Salud tipo A Calceta IESS.
- Proponer un plan de mejora para minimizar los problemas en la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del Centro de Salud tipo A Calceta.

#### CUESTIONARIO

##### CLIMA LABORAL

- 1) Desde su punto de vista ¿qué es el clima laboral y cómo influye en el desempeño del personal?
- 2) De acuerdo a su criterio ¿qué elementos del clima organizacional inciden negativamente en el desempeño laboral del personal de la carrera? y porqué

Pertenencia	
Comunicación	
Cooperación	
Inducción y acompañamiento	
Puesto de trabajo	
Calidad de vida	

- 3) ¿De qué manera se identifica el personal con la institución?
- 4) ¿Qué medios de comunicación son utilizados entre el personal interno de la institución y la Dirección?
- 5) ¿De qué manera motivan a los empleados y trabajadores?
- 6) ¿En qué trámite o proceso percibe falta de involucramiento o cooperación del personal del Centro de Salud?

- 7) Desde su punto de vista ¿Cuáles son los procesos o trámites que demandan más tiempo e implican trabajo adicional o sobrecarga de tareas?
- 8) ¿Podría indicar motivos por los que se perciba insatisfacción por parte del personal de la Institución?
- 9) ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es acogedor y apropiado para el desarrollo de las funciones? Explique por qué.
- 10) ¿Cómo considera el nivel de productividad de los empleados y trabajadores para realizar sus tareas? Alto, medio o bajo y ¿Por qué?
- 11) ¿Las instalaciones de la institución permiten realizar las labores de los trabajadores de manera confortable y segura?

### **DESEMPEÑO LABORAL**

- 12) Dentro del periodo en estudio correspondiente al año 2022, ¿Qué evaluación de desempeño fue aplicada y qué parámetros fueron considerados?
- 13) ¿Quién es el primer filtro que realiza la prueba de desempeño al servidor público?
- 14) ¿Cuáles son las estrategias que los servidores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?
- 15) ¿Existe algún mecanismo para que el usuario evalúe el desempeño de los servidores públicos?
- 16) ¿Aplican autoevaluación a los servidores?
- 17) ¿Se realiza la coevaluación para evaluar el desempeño entre compañeros de trabajo?
- 18) ¿Qué estrategias toman para mejorar las debilidades?
- 19) ¿De presentarse problemas de clima laboral en la institución ¿qué tipo de acciones aplica?

## Anexo 2. Encuesta

### ENCUESTA CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo A IESS Calceta periodo 2022, para la mejora de las actividades institucionales.

#### INSTRUCCIONES

El cuestionario es armónico y los datos que se obtengan serán confidenciales. Este proceso consta de una sección preliminar que corresponde a datos generales y las siguientes secciones de clima laboral y desempeño laboral. Los ítems contienen 5 alternativas de respuesta, usted deberá valorar el nivel de frecuencia, señalando el número de la escala que mejor refleje su opinión, donde:

NUNCA	CASI NUNCA	OCASIONALMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas para el fortalecimiento de la institución. Se le agradece su colaboración.

#### SECCIÓN 1: DATOS GENERALES

##### 1.1. EDAD

Menos de 25    Entre 26 y 35    Entre 36 y 45    Más de 45

##### 1.2. GÉNERO

Hombre    Mujer

##### 1.3. ESTADO CÍVIL

Soltero/a    Casado/a    Viudo/a    Divorciado/a    Unión de hecho

##### 1.4. NIVEL DE EDUCACIÓN

Primaria    Secundaria    Tercer Nivel    Cuarto Nivel

1.5. Cargo que desempeña	Administrador	Jefe departamental	Médico	Enfermera	Paramédico	Otro

¿Con qué frecuencia se realizan las siguientes actividades en su institución?

## SECCIÓN 2: CLIMA LABORAL

ÍTEMS	VALORACION				
	5	4	3	2	1
<b>Comunicación</b>					
La comunicación con mi jefe inmediato es permanente					
Mi jefe inmediato escucha y respeta mi opinión y sugerencias					
<b>Pertenencia</b>					
Me siento identificado con la institución					
Tengo conocimiento de la misión, visión de la Institución					
Conozco de las normativas y políticas de la institución					
<b>Cooperación</b>					
Existe disposición permanente de los colaboradores para trabajar en equipo					
Apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
<b>Acompañamiento</b>					
La institución se preocupa por fortalecer las capacidades de sus trabajadores de manera permanente					
Recibo capacitación acorde a mi puesto de trabajo					
Mi jefe fomenta la participación y trabajo en equipo					
<b>Puesto de trabajo</b>					
Dispongo de herramientas de trabajos modernas que faciliten mi trabajo					
Las cosas están bien organizadas en mi departamento					
La remuneración que percibo está acorde a la función que desempeño					
Genero con dificultad trámites administrativos que realizo como parte de mis funciones					
Genero de manera oportuna y/o en el plazo estipulado trámites					
<p>Cuáles son los trámites administrativos que realizó como parte de mis funciones:</p> <p>a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>b) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>c) Informes diarios, mensuales</p> <p>d) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios</p> <p>e) Inventario</p> <p>f) Otros (especifique) _____</p>					
<p>Cuál de los trámites demandan más tiempo de lo asignado</p> <p>a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>b) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>c) Informes diarios, mensuales</p> <p>d) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios</p> <p>e) Inventario</p> <p>Otros (especifique) _____</p>					
<p>Cuál de los trámites a mi cargo se generan con dificultad</p> <p>a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>b) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones</p> <p>c) Informes diarios, mensuales</p> <p>d) Tramites de contratación de compras de bienes y/o servicios</p> <p>e) Inventario</p> <p>Otros (especifique) _____</p>					

Cuál de los trámites a mi cargo no son entregados a tiempo

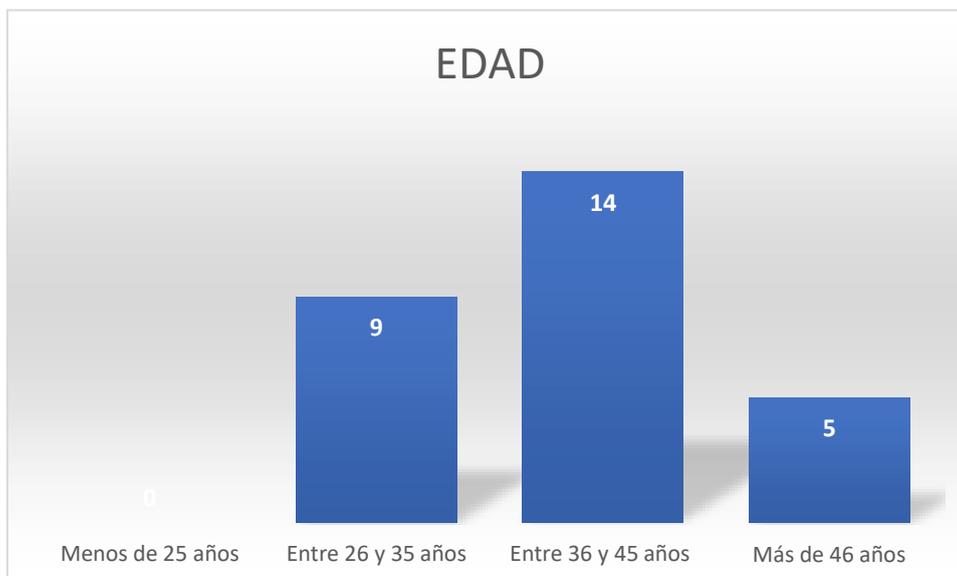
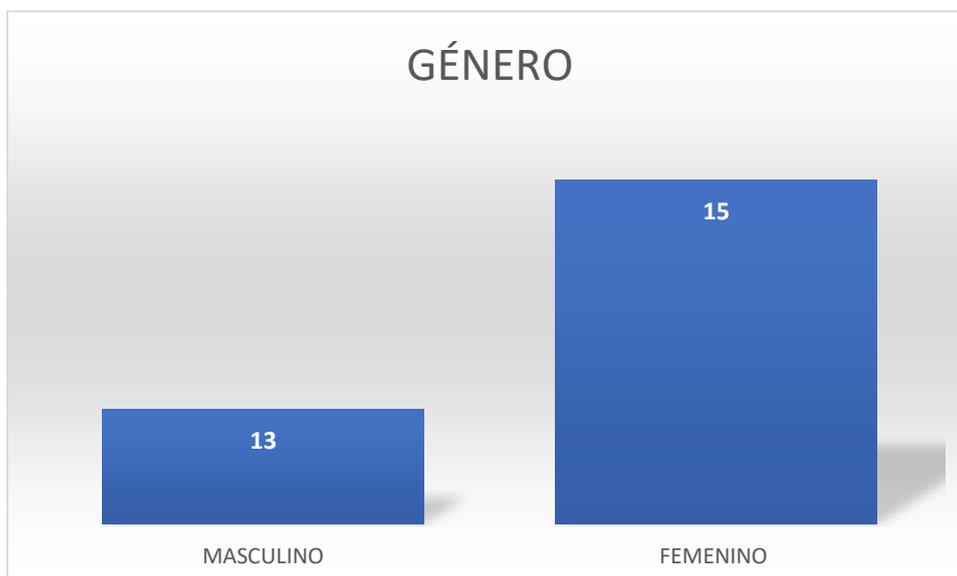
- a) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones
- b) Plan Operativo Anual, Plan Anual de inversiones
- c) Informes diarios, mensuales
- d) Trámites de contratación de compras de bienes y/o servicios
- e) Inventario

Otros (especifique) \_\_\_\_\_

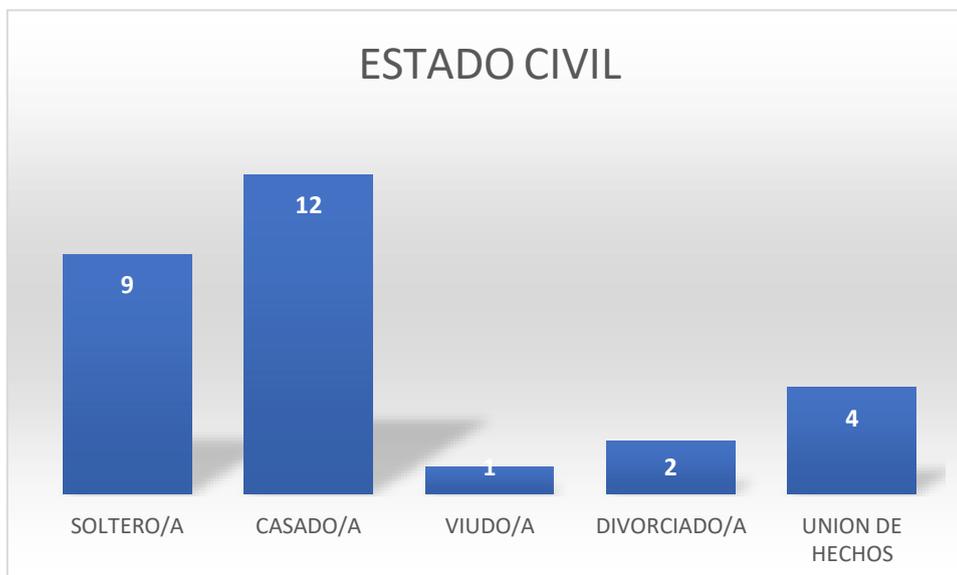
Calidad de vida en tu área de trabajo	VALORACIÓN				
	5	4	3	2	1
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración)					
Compañerismo					
Reconocimiento del propio trabajo por parte de usuarios					
Respeto en el grupo de trabajo					
Organización general del trabajo					
Calidad del contrato laboral					
Conciliación trabajo-vida privada y familiar					
Oportunidades para la formación continua					
No se acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana					

### SECCIÓN 3: DESEMPEÑO LABORAL

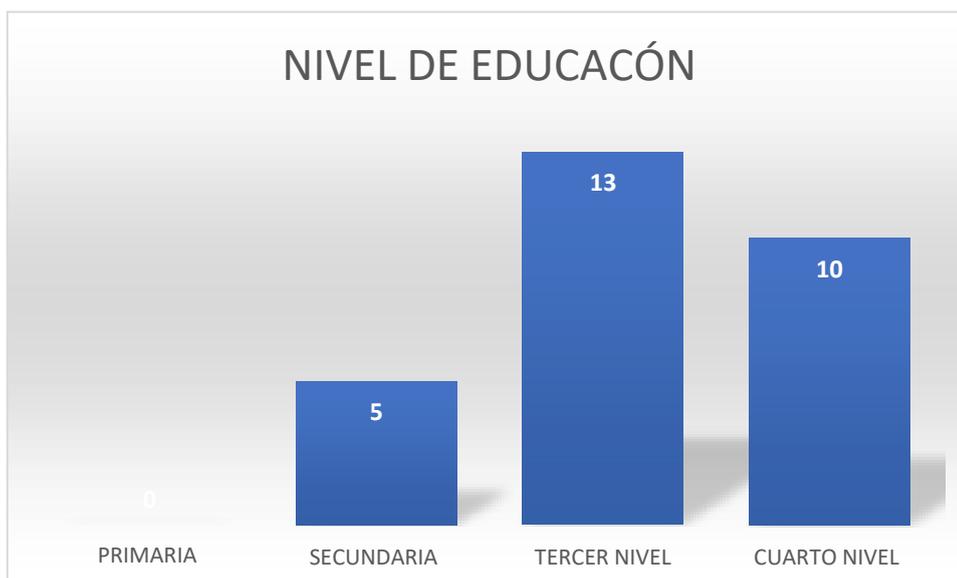
ÍTEMS	VALORACIÓN				
	5	4	3	2	1
<b>Desempeño Laboral</b>					
Mi jefe inmediato es quien realiza la prueba de desempeño, ya que es quien me conoce.					
Cuando realizo mi autoevaluación, me dan la oportunidad para mejorar.					
Soy evaluado por mi compañero de puesto					
Todos los servidores tenemos la oportunidad de evaluar el desempeño del inmediato superior.					
El usuario evalúa el trabajo que realizan las personas con quien trata directamente.					

**Anexo 3. Resultados de la encuesta****Anexo 3-A. Edad de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta****Anexo 3-B. Género de funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta**

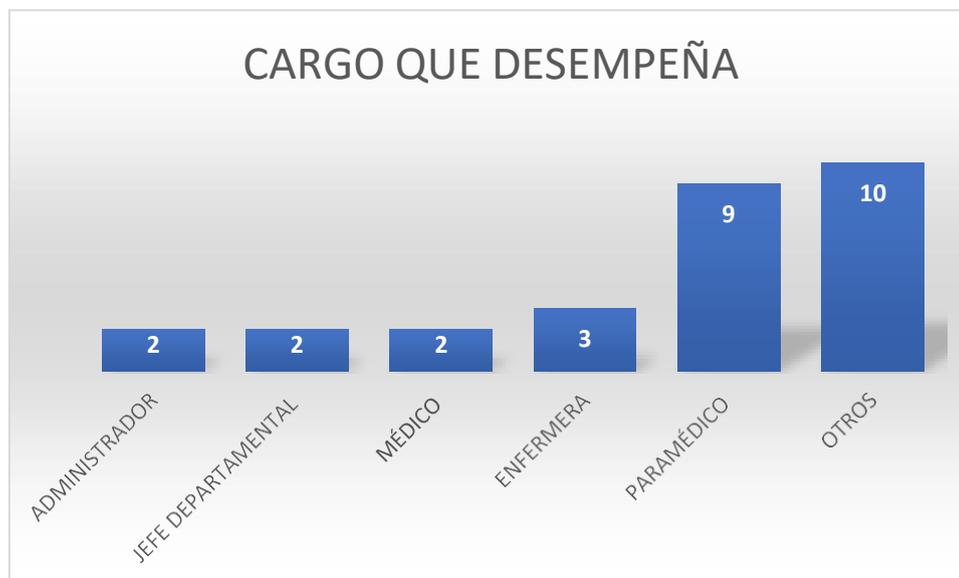
**Anexo 3-C.** Estado civil de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta



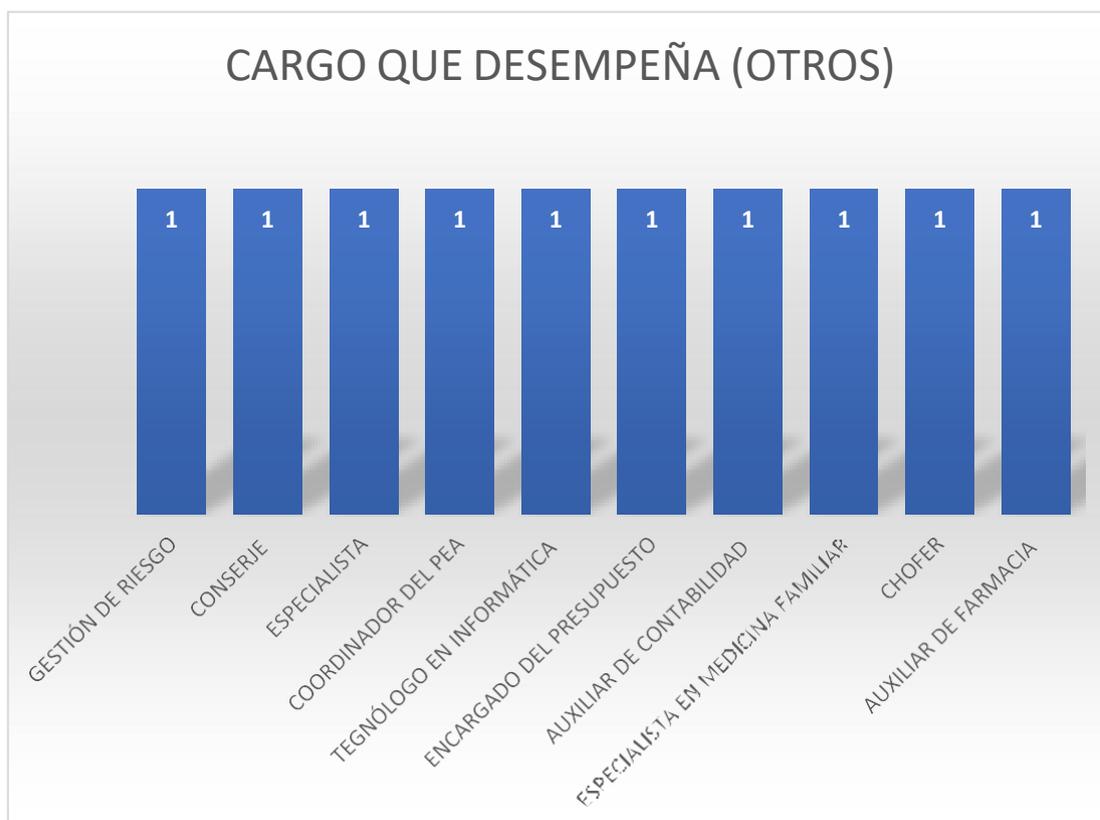
**Anexo 3-D.** Nivel de educación de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta



**Anexo 3-E.** Cargo que desempeñan los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta

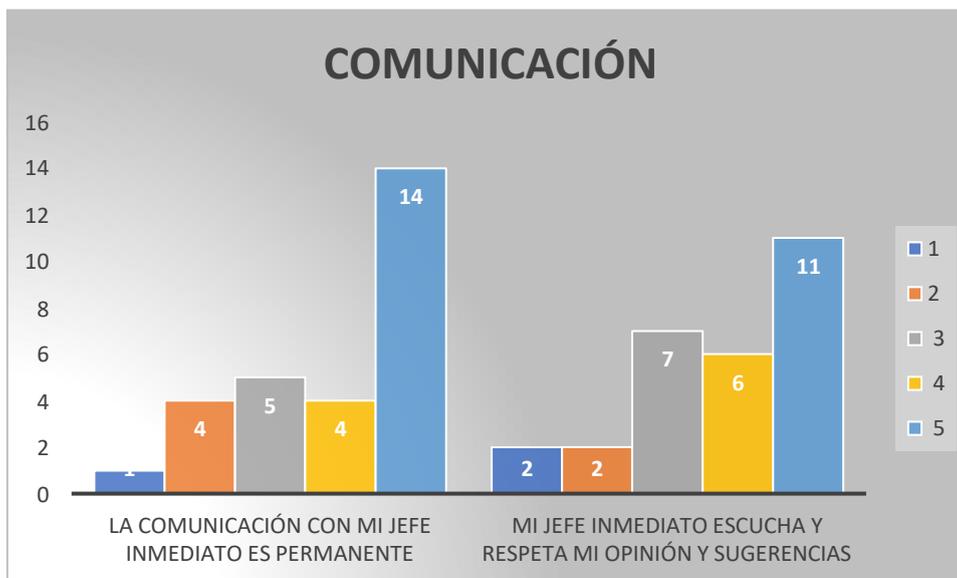


**Anexo 3-F.** Cargo que desempeñan los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta

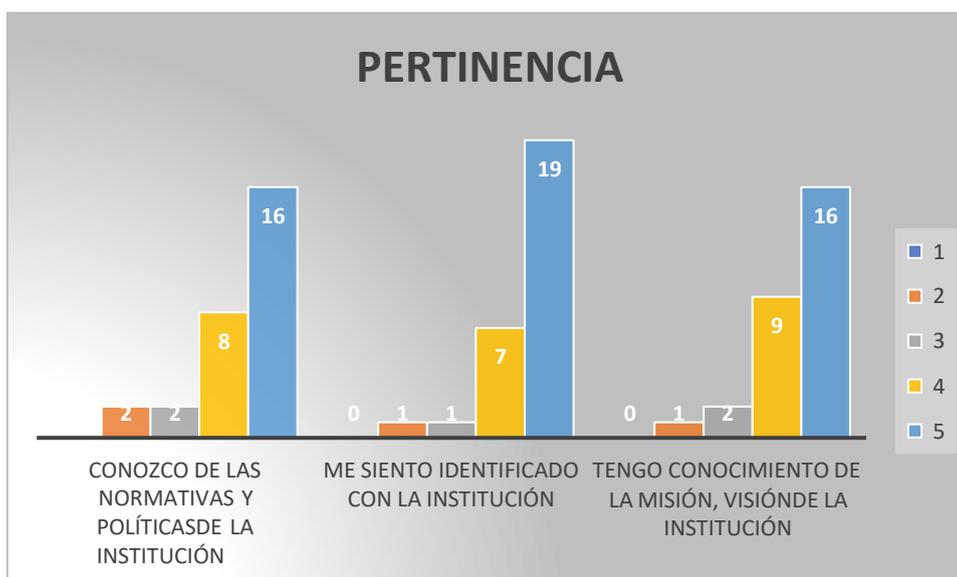


## ANEXO 4. SECCION 2. CLIMA LABORAL

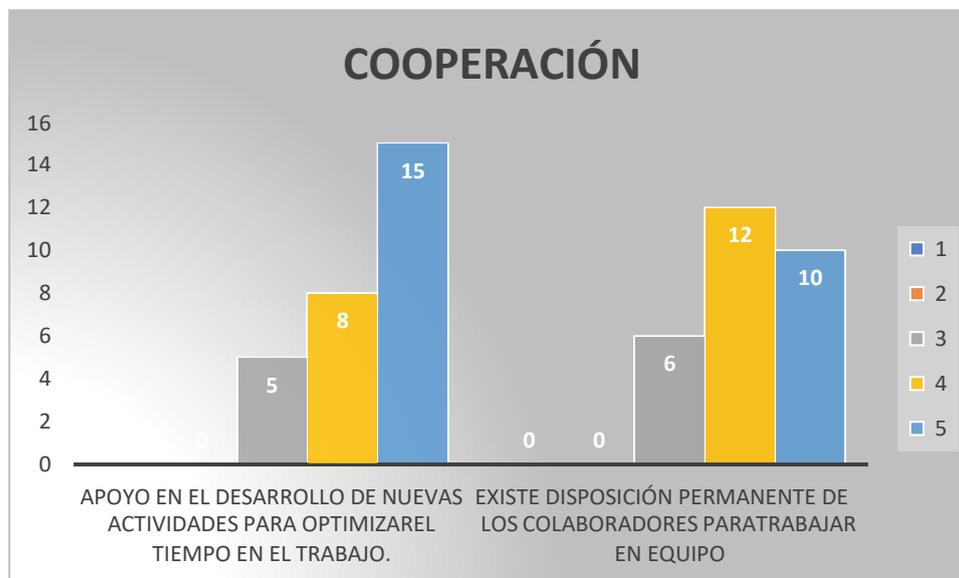
### Anexo 4-A. Comunicación de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta



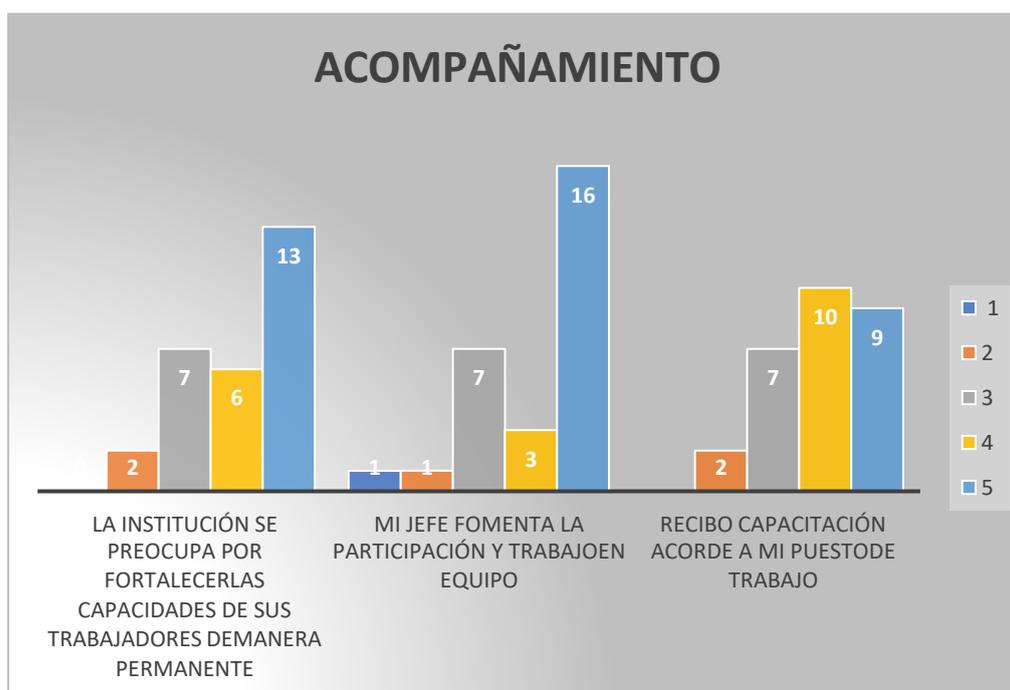
### Anexo 4-B. Pertinencia de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta



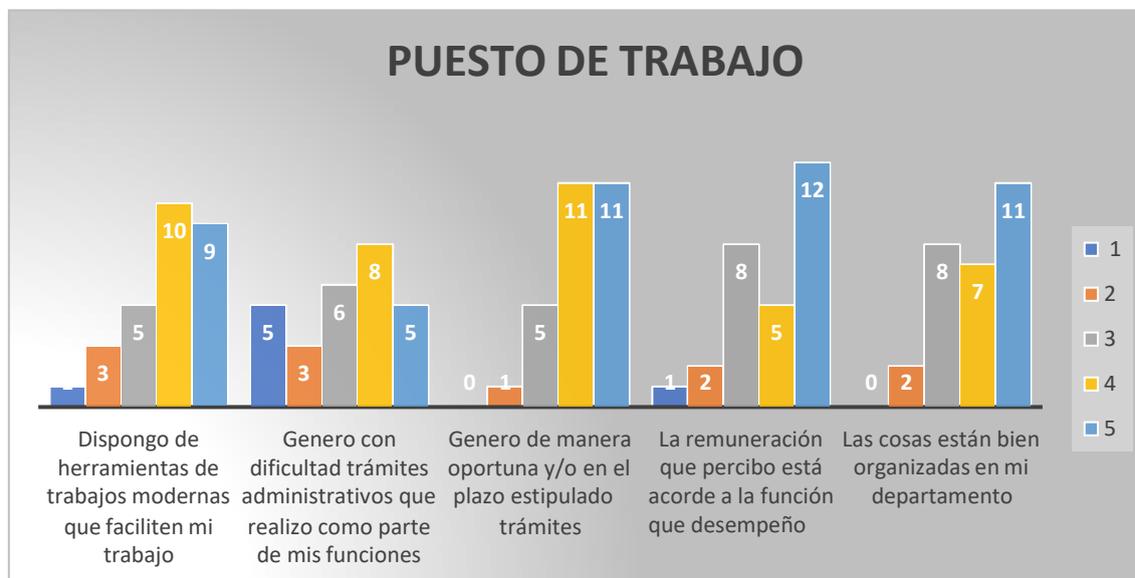
**Anexo 4-C. Cooperación entre los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta**



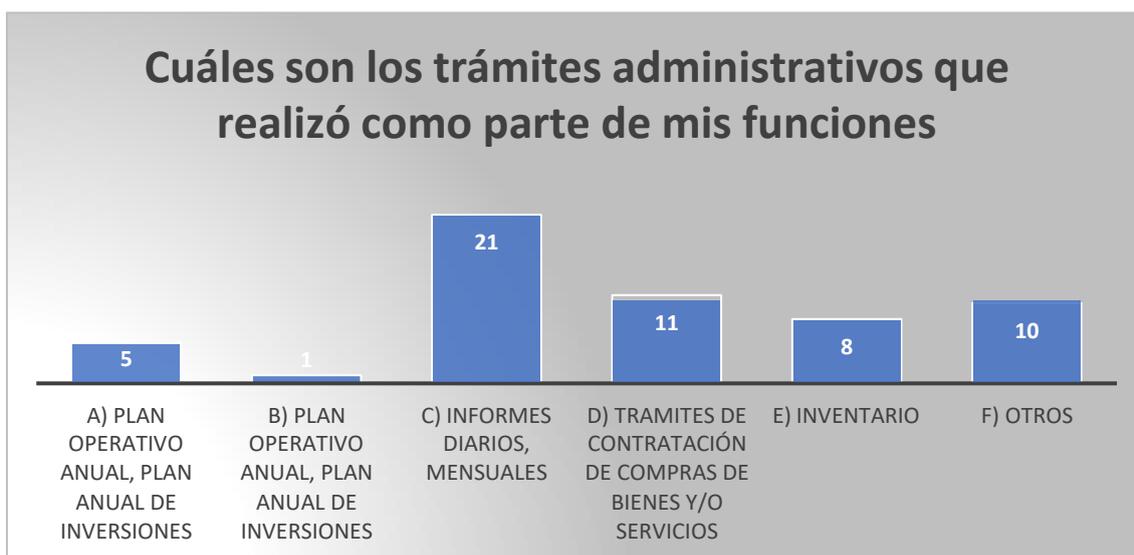
**Anexo 4-D. Acompañamiento de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta**



**Anexo 4-E. Puesto de trabajo de los funcionarios Públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta**



**Anexo 4-F. Trámites administrativos que realizan los funcionarios públicos del centro de salud tipo A IESS Calceta**



Cuáles son los trámites administrativos que realizó como parte de mis funciones (Opción otros)						
Plan de riesgo	Elaboración de oficios, actas etc.	Ordenadora de gastos, representante legal, envió de informes	Informes diarios informes mensuales	Balances contables	no se me ha asignado me vincule recientemente a la unidad	Informe de recetas

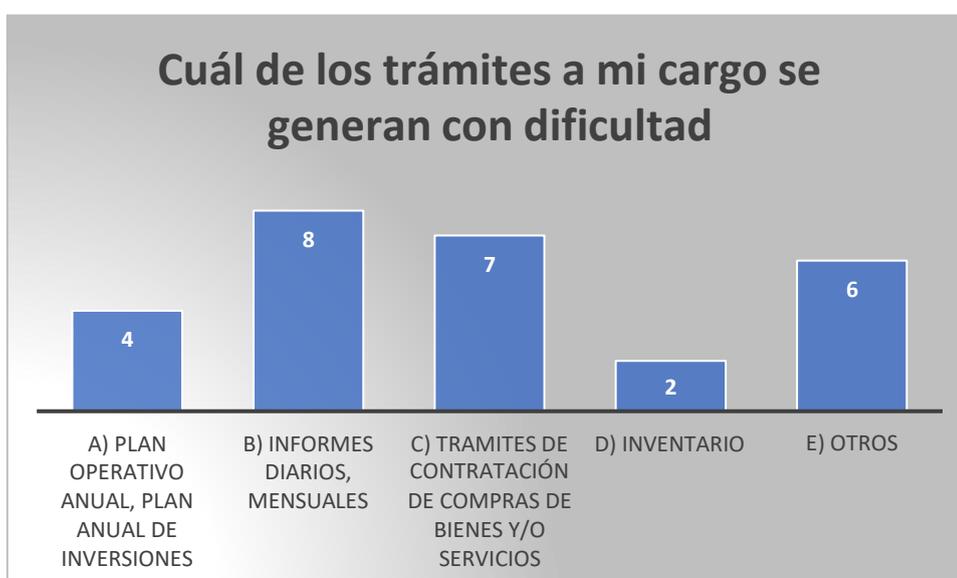
**Anexo 4-G.** Trámites que demandan más tiempo de lo asignado de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta



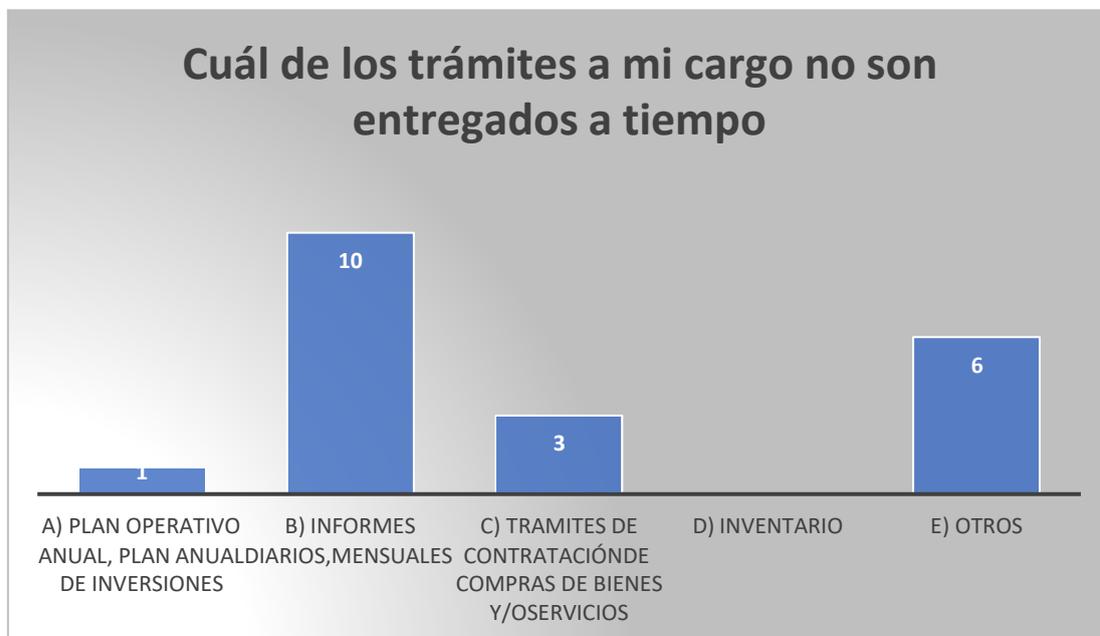
**Cuál de los trámites demandan más tiempo de lo asignado (opción otros)**

Tramites de contratación publica	Contratación de compras	Balances	Hasta el momento no he realizado ninguno, me vincule a la unidad recientemente
----------------------------------	-------------------------	----------	--

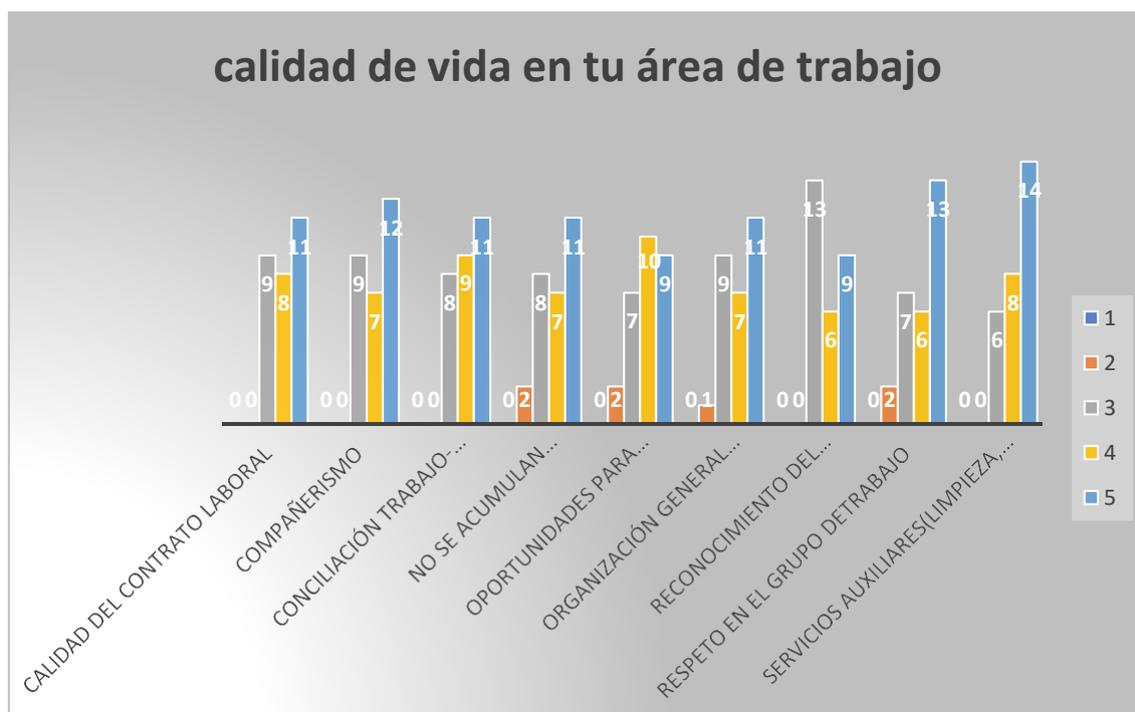
**Anexo 4-H.** Trámites que generan mayor dificultad de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta



**Anexo 4-I.** Trámites que no son entregados a tiempo de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta



**Anexo 4-J.** Calidad de vida en tu área de trabajo de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta



## ANEXO 5. SECCIÓN 3:

### Anexo 5-A. Desempeño Laboral de los funcionarios públicos del centro de salud Tipo A IESS Calceta

