



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE
ESMERALDAS**

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TITULO

**“ANÁLISIS DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL BÁSICO DEL
IESS ESMERALDAS”**

**Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento
Humano**

Línea de Investigación

**Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global**

Autor/(a): Lcda. Nadia Yuliana Marín Burbano

**Asesor: MSc. Ramón Angulo Cuellar
Esmeraldas - Ecuador**

Mayo 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE, previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano.

Mgt. Ramón Angulo Cuellar

DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Mirna Chichande Mora

LECTORA 1

F. _____

Mgt. Tahimi Achilie Valencia

LECTORA 2

F. _____

Mgt. Yanina Basurto Roa

COORDINADORA DE POSTGRADOS

F. _____

Mgt. David Puente

DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex David Guashpa Gómez

SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

AUTORIA:

Yo, NADIA YULIANA MARIN BURBANO, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal. En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

NADIA YULIANA MARIN BURBANO

0803042746

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi mamá, que es un pilar fundamental y apoyo en mi formación profesional, por la motivación que recibí desde niña a continuar preparándome, a mis hijos que son mi motor para seguir en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios porque sin Él nada hubiese sido posible, además a mi Tutor MSc. Ramón Angulo Cuellar, quien con sus conocimientos sobre el tema sirvió de guía para la ejecución y desarrollo de esta investigación.

TITULO

“ANÁLISIS DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL BÁSICO DEL IESS ESMERALDAS, PERIODO 2019”

RESUMEN

El clima organizacional se ha convertido en la actualidad en un tema de interés para las empresas e instituciones que pretenden mejorar el ambiente laboral a fin de optimizar el trabajo de sus colaboradores, en el sector privado es más palpable u observable en su planificación la importancia que dan a los planes de capacitación y al clima organizacional, todo esto debido a que se considera al recurso humano parte fundamental de la organización y que su rendimiento dependerá del escenario de trabajo en que se desenvuelvan. El objetivo general que se determinó para esta investigación es analizar los planes de capacitación del personal administrativo y su contribución al mejoramiento del clima organizacional en el Hospital Básico Esmeraldas. El departamento de Talento Humano dentro de las instituciones cumple un papel importante ya que es propulsor, es la base de toda organización y al presente cuenta con técnicas que permiten brindar un ambiente de trabajo idóneo. Esta investigación de acuerdo a sus objetivos es de tipo cuantitativa, esgrimiendo el método inductivo que es utilizado en la ciencia experimental y de la misma manera se aplicó la técnica directa de la encuesta para obtener información más específica la cual fue desarrollada mediante un cuestionario estructurado dirigido a los 43 trabajadores de los diferentes departamentos que conforman el área administrativa, para la tabulación de la información recabada se utilizó la herramienta de hojas de cálculo de Microsoft Excel, ya que es muy utilizado dentro de las investigaciones de clima laboral. Obteniendo como resultado que, el 76,75% del personal administrativo expresa que al terminar un periodo de capacitación las relaciones interpersonales dentro de la organización mejoran, es decir el clima organizacional es el ideal para el desarrollo del trabajo, una capacitación debe ser bien planificada en base a las necesidades del personal, debe dotar a estos de herramientas válidas para su correcto desempeño, por esta razón se consultó si consideraban acorde la metodología utilizada en las

capacitaciones y el 93.02% expresó que sí, mientras un 6,98% expresó que no era oportuna en el período de adiestramiento y eso alega a que no todos aprenden de la misma forma. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el clima organizacional significativamente y a nivel general, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para facultar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el clima organizacional mejore con base a las diferentes temáticas de capacitación.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, Clima Organizacional, Talento Humano, Administrativo.

TITLE

"ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE STAFF TRAINING PLANS AND THEIR CONTRIBUTION TO THE IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AT THE ESMERALDAS BASIC HOSPITAL"

SUMMARY

The organizational climate has now become a topic of interest for companies and institutions that seek to improve the work environment in order to optimize the work of their collaborators, in the private sector the importance of planning is more palpable or observable in their planning. They give training plans and the organizational climate, all due to the fact that human resources are considered a fundamental part of the organization and that their performance will depend on the work scenario in which they develop. The general objective that was determined for this research is to analyze the training plans of the administrative staff and their contribution to the improvement of the organizational climate at the Esmeraldas Basic Hospital. The Human Talent department within the institutions plays an important role since it is a promoter, it is the basis of any organization and currently has techniques that allow providing an ideal work environment. According to its objectives, this research is quantitative, using the inductive method that is used in experimental science and in the same way, the direct survey technique was applied to obtain more specific information, which was developed through a structured questionnaire directed To the 43 workers from the different departments that make up the administrative area, the Microsoft Excel spreadsheet tool was used for the tabulation of the information collected, since it is widely used in work climate investigations. Obtaining as a result that, 76.75% of the administrative staff express that at the end of a training period interpersonal relationships within the organization

improve, that is, the organizational climate is ideal for the development of work, a training must be well planned Based on the needs of the staff, it must provide them with valid tools for their correct performance, for this reason it was asked if they considered the methodology used in the training to be consistent and 93.02% said yes, while 6.98% said that it was not opportune in the training period and that alleges that not everyone learns in the same way. According to the results obtained in this research, the relationship that exists between training and the organizational climate has been significantly verified and at a general level, training techniques suitable to empower the people under study were recommended, as well as a structure so that the Organizational climate improves based on the different training topics.

KEY WORDS: Training, Organizational Climate, Human Talent, Administrative.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Tribunal De Graduación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Introducción	1
Presentación del Tema de Investigación.	3
Planteamiento del Problema	3
Justificación	4
Objetivos	5
CAPITULO I.- MARCO TEÓRICO	
1.-Marco teórico	6
Fundamentación teórico-conceptual	6
Talento Humano	6
Administración del talento humano	6
Elementos que influyen en el rendimiento del talento humano	7
Capacitación como motivador del cambio en las organizaciones públicas	7
Clima laboral u organizacional	8
Antecedentes	11
Fundamentación Legal	13
CAPITULO II.- METODOLOGÍA	15
2.- Metodología	15
2.1.- Tipo de estudio	15
Diseño de la investigación	15

Contexto de la Investigación	16
Fuentes de información	16
Instrumento	16
Validación del Instrumento	16
Procedimiento	16
Análisis de resultados	16
Definición conceptual y Operacionalización de las variables	17
Población y muestra	18
Población	18
Técnicas e instrumentos	18
Técnica	18
Instrumentos	18
Validación del procedimiento	19
Procedimiento	19
Análisis de datos	20
CAPÍTULO III.- RESULTADOS	
3.- Resultados	21
CAPÍTULO IV.- DISCUSIÓN	
4.- Discusión	29
CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1- Conclusiones	32
5.2- Recomendaciones	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	36
Anexo 1. Entrevista estructurada	37
Anexo 2. Cuestionario de encuesta para personal administrativo.	38
Anexo 3. Ficha de Observación del trabajo del personal administrativo y su incidencia en el clima organizacional.	40
Anexo 4. Validación de instrumentos de recogida de datos.	41
Anexo 5. Evaluación Departamento Financiero	42
Anexo 6. Evaluación Departamento de Servicios Generales	43
Anexo 7. Evaluación Departamento de Admisión	44

Anexo 8. Evaluación Departamento de Dirección Administrativa	45
Anexo 9. Evaluación Departamento de Sistemas	46
Anexo 10. Evaluación Departamento de Trabajo Social	47
Anexo 11. Evaluación Departamento Talento Humano	48

ÍNDICE DE TABLAS

Definición conceptual y Operacionalización de las variables	17
Población	18
Tabla N. 1 Género	21
Tabla N. 2 Recibe Capacitación	22
Tabla N. 3 Mejores Habilidades	23
Tabla N. 4 Relación con compañeros	23
Tabla N. 5 Evaluación Laboral	26

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Pensar en un clima organizacional óptimo es importante para las empresas puesto que buscan mejorar o satisfacer las necesidades de sus clientes internos, es decir sus empleados. La empresa privada considera fundamental que sus colaboradores gocen de las condiciones y ambiente idóneo y así garantizar mejores resultados en el desempeño de sus funciones, sin embargo, en las instituciones del sector público, la realidad es diferente, debido a diversos factores como rotación de autoridades departamentales, incumplimiento de leyes que amparan al trabajador, por ende se suele observar un alto índice de insatisfacción por parte de los empleados, la institucionalización del estado merece una modernización ya que aún existen empresas estatales con sistema de gestión rígido, que impide un buen desenvolvimiento de sus empleados, a consecuencia de esto la ciudadanía cataloga que la atención del sector privado es mucho mejor que la atención que brindan los servidores del sector público.

La capacitación es o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, la importancia que ha ganado es clave para la supervivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca “lo último” en los aspectos relacionados con sus actividades diarias. En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. En el mundo empresarial se valora mucho la importancia de la formación, es por esta razón manejan planes de capacitación para su personal a fin de conseguir un equipo de trabajo más competitivo, preparado, eficiente y eficaz en su labor.

Es en este punto donde nace la interrogante, ¿será que los planes de capacitación contribuyen al mejoramiento del clima organizacional?, pero ¿qué es clima organizacional?, no es más que el ambiente concebido por las impresiones, sensaciones y emociones de cada persona miembro de la organización.

El Hospital Básico del IESS Esmeraldas, es una institución pública que garantiza el derecho a servicios integrales de salud oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad, cuenta con una estructura organizacional que comprenden 7 departamentos administrativos. La presente investigación tiene como finalidad analizar los planes de capacitación dados al personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas IESS y su contribución al mejoramiento del clima organizacional, por lo que se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma, y el Marco Teórico, en este apartado figuran a detalle las teorías y conocimientos relacionados con las variables que intervienen en el tema de estudio, además de antecedentes del proyecto, que se refiere a estudios previos similares y el marco legal, que nos da directrices según la ley del tema tratado, posterior a esto se evalúan los materiales y métodos de investigación, en la que se determinan los tipos de estudios y la Operacionalización de Variables que están dadas en base al análisis de los planes de capacitación y la contribución al mejoramiento del clima organizacional del personal administrativo del hospital básico de Esmeraldas.

Planteamiento del Problema

Las instituciones, en su interés de aumentar la calidad de los servicios que ofertan a la colectividad, buscan contar con las mejores estrategias, el personal debidamente calificado y dentro de esto disponer de un clima favorable que le garantice una excelente atención al cliente, para ganar una participación y posicionamiento dentro de la comunidad.

Al colaborador de una empresa se le conoce hoy como cliente interno, y es tema de estudio e interés en los últimos años, ya que del bienestar de este dependerá el progreso de la empresa. Es decir, para que una empresa sea exitosa deberá inicialmente dedicarse a sus empleados, velar porque estos cuenten con todo lo necesario para ejercer sus funciones, que gocen de un buen ambiente laboral, y que entre todos procuren el bien común. Ya que, al no haber compromiso con el trabajo, conlleva a desinterés y desmotivación afectando al ambiente de trabajo. Para que el trabajador desarrolle su labor de forma eficaz y efectiva, será necesario que el clima organizacional sea adecuado, para esto es necesario que se genere un programa de capacitación y desarrollo de competencias, a fin de que los trabajadores estén preparados, motivados e interesados por dar el máximo en las funciones a ellos encomendadas. Pero, la realidad es un bajo nivel del desempeño lo que permite observar falencias en el departamento de recursos humanos para crear ventajas competitivas.

En el Hospital Básico Esmeraldas IEES, a medida que ha sufrido cambios la administración, también se ha visto afectada la estructura del personal administrativo. El Director Administrativo entrante reestructura la organización del personal sobre todo los jefes departamentales, todo esto en función de evaluaciones e informes previos, pero, aun así, estas variantes desencadenan un sinnúmero de dificultades en el proceso, como discrepancias entre compañeros de trabajo, desmotivación laboral, bajo nivel de rendimiento, entre otras. Es necesario estar al tanto si la redistribución del personal está bien apoyada bajo algún sustento de peso a favor de la institución, si el trabajador es competente según el rol que desempeña, si el ambiente de trabajo en los diferentes departamentos es el idóneo, si existen los planes de capacitación según una planificación basada en las necesidades del personal, si se contribuye al cumplimiento de la misión y visión institucional, Por esto en el presente trabajo

se analizará los planes de capacitación actual del personal administrativo y su contribución al clima organizacional.

Justificación

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la relación entre los planes de capacitación y el clima organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Básico del IESS Esmeraldas, durante el periodo 2019.

El talento humano es tan importante que se le considera base para la superación de una organización y el trabajo del Recurso Humano “es considerada como la esencia de la Gestión Empresarial”. Una organización eficaz promueve a la calidad de vida profesional, donde cada trabajador se encuentre motivado a cumplir con cada una de las funciones a él encomendadas.

Para esto el clima organizacional debe ser el idóneo, para que se dé producción y cada colaborador demuestre su máximo potencial, para esto es preciso dejar de lado concepciones que limitan el crecimiento profesional y romper esquemas con un enfoque diferente del clima organizacional; difundiendo y promoviendo actitudes propositivas, empoderadas de su rol en la empresa que conlleven al crecimiento individual y del equipo de trabajo. El presente trabajo se justifica, ya que está orientado al bienestar del talento humano; se beneficiará la institución, así como también cada colaborador del Hospital Básico Esmeraldas IESS, además, es factible porque cuenta con los insumos y recursos humanos, económicos y tecnológicos, y la autorización y apoyo del Hospital Básico Esmeraldas IESS, para instaurar una indagación precisa y participativa empleando tácticas para la solución de la problemática planteada, además es relevante su ejecución porque brindará los insumos a la dirección del IESS para conocer la situación real de la institución, siendo esta la beneficiada directa, así como el departamento de talento humano y personal administrativo.

OBJETIVOS

General

Analizar los planes de capacitación del personal administrativo y su contribución al mejoramiento del clima organizacional en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas.

Específicos

- Evaluar el plan de capacitación vigente del personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas (IESS).
- Identificar los componentes del plan de capacitación que afectan al clima organizacional de los trabajadores del Hospital Básico Esmeraldas (IESS).
- Analizar el plan de capacitación acorde con las competencias y puestos asignados al personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas (IESS).

CAPITULO I

1.-MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico-conceptual

1.1.1. Talento Humano

El talento humano es considerado como el recurso clave y parte fundamental de una institución donde con sus habilidades y destrezas llegan a obtener los resultados deseados. Balza, 2010 en su documento “Gestión del Talento Humano”, define al talento humano como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad.

1.1.2. Administración del talento humano

La administración del talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo, coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la esta área, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Grupo Soluciones Horizonte, 2017).

Desde un tiempo el término talento humano viene reemplazando al conocido Recurso Humano entendiéndose el talento como el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida y acción a la empresa.

Desde que en los años 90s surge el proceso de gestión humana y es continuado por las empresas que se dan cuenta que es el talento humano y las habilidades de sus empleados lo que impulsa el éxito de su negocio, han surgido empresas especializadas

en brindar este servicio evitando así a los empresarios los altos costos que requieren los procesos de reclutamiento, selección, el bienestar, riesgos laborales, contratación y muchos más que requiere el trabajador de planta, pero dirigidos por outsourcing, y así encaminar los altos mandos hacia la meta logrando el objetivo primordial de la empresa u organización, (Vallejo, 2016).

1.1.3. Elementos que influyen en el rendimiento del talento humano

Es de conocimiento de todo aquel que tenga experiencia laboral, que son muchos los factores que afectan el rendimiento. Estos componentes unidos a las situaciones de factor personal marcan los momentos de la vida, (Escobar, 2005).

Para muchos el rendimiento y la productividad laboral la consideran lo mismo, pero, es muy necesario distinguir cada uno, también hay autores que analizan el rendimiento como un todo, es decir todas las acciones que se dan en el entorno laboral. Dicho esto, se podría decir que las palabras producción, eficiencia o eficacia revelan resultados, mientras que el rendimiento la obtención de dichos resultados.

Se puede definir el rendimiento laboral como la capacidad, interés y motivación del colaborador (Griffin & Moorhead, 1998). Es decir, si la motivación es la fase psicológica que muestra la predisposición por el trabajo, la consecuencia será el rendimiento.

1.1.4. Capacitación como motivador del cambio en las organizaciones públicas

El proceso de capacitación va de la mano con el proceso de enseñanza aprendizaje, se necesita un facilitador que domine este proceso, que sepa explicar y llegar a los participantes. Cada proceso de capacitación debe llevar a que el personal aprenda a optimizar su tiempo, recursos, y aplicar las estrategias necesarias para que su trabajo sea óptimo, (Expósito, Grundmann, Quezada, & Valdez, 2001).

Es obvio que provoca un desequilibrio psicológico que conlleva a afrontar las situaciones de cambio. Por esto se debe diseñar un plan con las estrategias, técnicas y métodos de enseñanza promoviendo tener un trabajador crítico, creativo, propositivo.

1.1.5. Clima laboral u organizacional

Satisfacción laboral, se orienta en las cualidades y comportamientos que tienen las personas hacia su trabajo. El clima organizacional es fundamentado en las apreciaciones particulares, y es definido generalmente como los modelos periódicos de conducta, acciones y emociones que determinan la existencia de la organización, y hacen referencia a los escenarios vigentes de la empresa y las relaciones en los diferentes grupos de trabajo. Es por esto que se considera que la gerencia interviene el clima organizacional fácilmente, con la intención de influir directamente en el comportamiento de los colaboradores (Dominguez, Ramírez, & Mendez, 2013).

El clima laboral se basa en las apreciaciones individuales que perciben cada uno de los trabajadores de una empresa, se la conceptualiza como los modelos repetitivos de conductas, posturas y emociones que definen la vida en la organización, por lo que en su mayoría la dirección de la empresa maneja de mejor manera el clima organizacional con relación a la cultura, con el propósito de incidir de modo continuo la conducta del recurso humano. El clima organizacional lo precisan como una noción figurada procedente de la metodología, que alcanza preeminencia en el entorno social y laboral cuando las organizaciones empiezan a conceder significación o interés a los aspectos vinculados con el entorno organizacional para esta manera alcanzar una mayor productividad en términos de cantidad y calidad. En relación con el clima laboral para Campbell, Dunnette y Lawler (1970) “Explican que existen cuatro dimensiones básicas que pueden diferenciarse, a saber: grado de autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada, orientación hacia la recompensa, y consideración, apoyo y afecto” citado por Varela y Izcurdia, (2013).

Cada uno de estos aspectos del clima organizacional son estimados como procesos

multidimensionales que representan el ambiente de las apreciaciones que los colaboradores tienen de sus vivencias dentro de una organización, (Vega, Salazar, Martín, & Nuñez, 2011).

Los climas organizacionales son un prodigio muy complejo de definir, donde existen dos tipos de clima: el psicológico, que se lo mide de manera individual ya que son las percepciones que tiene cada uno de los trabajos en base a sus experiencias, y el segundo que es organizacional, este se lo mide de manera colectiva con base a términos macro siendo la organización una sola. La relación de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Por esto el interés por el estudio del clima organizacional, y esta apreciación interviene en el comportamiento de la persona en la empresa, sumado a todo lo que sobrelleva. (Ramos, 2012).

Cada una de las personas aprecia de manera diferente el entorno en el que desarrolla sus labores, y dicha apreciación influye en la conducta del sujeto ya sea de forma positiva o negativa, con todas las complicidades que aquello acarrea. El comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización, (Chiavenato, 2000), es decir el clima organizacional pertenece a los efectos intrínsecos observados del sistema formal y de la forma de los administradores, así como de otros componentes ambientales, dogmas, valores y motivaciones de las personas que colaboran en la organización.

Según Stringer, (2009), el clima organizacional es medido según las magnitudes que exhiben los aspectos básicos del mismo, proveyendo las conclusiones acerca de dicho clima, definiendo tales dimensiones como:

- 1) Estructura: alude a la organización laboral.
- 2) Estándares: Nivel de presión del empleador a su personal.
- 3) Responsabilidad.
- 4) Reconocimiento: expresa la impresión de los participantes por ser premiados por un buen trabajo.

- 5) Apoyo: manifiesta el sentimiento de familiaridad, compañerismo y soporte recíproco que predomina dentro del equipo de trabajo;
- 6) Compromiso: expresa el sentimiento de orgullo de los empleados de empoderamiento a la organización y su grado de compromiso para con las metas de la estructura.

Los estilos de liderazgo tienen una influencia fuerte y directa en el clima organizacional, el cual se refiere a las percepciones sobre la flexibilidad organizativa, orgullo de pertenencia, reconocimiento y comunicación, teniendo un impacto directo sobre resultados; las formas de liderar poseen un dominio fuerte y continuo en el clima laboral, el cual se refiere a las perspectivas sobre maleabilidad organizativa, endiosamiento de pertenencia, reconocimiento e información, obteniendo un impacto continuo sobre los resultados, (Orellana, Serrano, & Portalanza, 2014).

De esta misma manera para (Figueroa & Gonzales, 2014): Las bases de un adecuado clima organizacional tiene relación con el correcto desempeño de la organización y más concretamente con los indicadores de concordancia del trabajo con las prestaciones sociales, la vida familiar, satisfacción en el puesto de labor y liderazgo. De igual manera señala que este último tiene mayor relevancia, ya que es el que más incide en el clima organizacional. Robbins y Judge, (2009) afirman que el comportamiento organizacional es una ciencia aplicada que se conforma de las aportaciones de cierto número de disciplinas, también del proceder.

Por otro lado, según León, (2015), el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional, esto influye por dos grandes escuelas de pensamiento: La Gestalt y la Funcionalista. Según la primera, el individuo comprende el mundo que le rodea apoyado en criterios inferidos, Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Mientras la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de que un individuo depende del ambiente que le rodea y de sus individualidades.

En la sociedad actual es de vital importancia que todas las instituciones de cualquier índole conserven un ambiente laboral favorable, ya que al ser el talento humano uno de los factores importante en el proceso productivo, se los debe mantener en un clima excelente donde se sientan a gusto sabiendo que sus expectativas se cubren, permitiendo que tengan un mejor nivel de vida, alcanzando sus objetivos personales y organizacionales teniendo el reconocimiento de sus logros y distinguirse de los demás (Dominguez, Ramírez, & Mendez, 2013)

1.2. **Antecedentes**

En España Anccasi (2009) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Macarí, la metodología utilizada fue de carácter transversal, el muestreo tuvo características de aleatorio simple, para conocer la información se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, los resultados obtenidos del proceso de selección de personal y desempeño laboral se constató que existen deficiencias y malos procesos de selección de personal lo que incide negativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos.

En la universidad Nacional de Piura, Segama, (2008), realizó una investigación con el tema “El clima Laboral, recursos humanos en la empresa”. El objetivo principal de la misma fue analizar las sensaciones, intereses y motivaciones del empleado frente a sus funciones a fin de establecer el nivel de satisfacción y cómo incide en el clima laboral y su desenvolvimiento en conflictos, problemas laborales, entre otros, la metodología fue aplicada de nivel descriptivo, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, misma que permitió determinar cada factor que influye en el ambiente de trabajo.

En Venezuela Quintero y Farías, (2008) analizaron el plan de capacitación, clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, en la compañía Vigilante Asociados

Costa Oriental del Lago, de Venezuela en la Universidad Zulia, establece la conducta de los empleados en la organización y las motivaciones a las que están expuestos, el trabajo se realizó mediante una investigación de nivel descriptiva.

Aguirre, (2015), planteó como objetivo base determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, en Perú, en una perspectiva cuantitativa, con esquema transeccional – correlacional. Una vez sometido al coeficiente de Spearman dejó un valor de 0.819, esto muestra que existe una reciprocidad efectiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral, quedando claro que, sí se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral.

Valladares, (2011), en su trabajo de tipo propositiva – descriptiva, aplicó la encuesta a fin de cumplir con su objetivo, el mismo que era proponer un programa de capacitación por competencias para el personal del departamento de recursos humanos de un hospital. La población estuvo conformada por 18 personas del departamento de recursos humanos. La se llegó a la conclusión de que es provechoso que se planifiquen y ejecuten programas de capacitación, apoyados en la indagación de las necesidades de cada colaborador, de la organización.

Domínguez, Ramírez y García (2013) realizaron un estudio que tuvo como objetivo analizar el compromiso empresarial como instrumento de gestión de recursos humanos, empleando a un grupo de instituciones públicas. La metodología fue de tipo cuantitativo y alcance correlacional, el medio de muestreo fue aleatorio y estratificado, a fin de que sea imparcial, aplicando el cuestionario. Con la ejecución de los instrumentos se llegó a determinar que las instituciones analizadas muestran de forma efectiva el clima organizacional y se observó compromiso con su institución, de esta forma el resultado mostró que las dos variables mantienen relaciones entre sí de moderada dimensión.

1.3. Fundamentación Legal

La investigación se encuentra desarrollada según el Orden Jerárquico de Aplicación Legal estipulado en la (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR), La Constitución; tratados y los convenios internacionales; las leyes orgánicas y las ordinarias; las normas regionales y los estatutos distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los convenios y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

La CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008), en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava –Trabajo y Seguridad Social, (Art.33) declara que: garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente.

De igual manera en el Art. 326, Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que el numeral 5.- “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” numeral 6.- del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo. Como se puede evidenciar los anteriores artículos de la constitución del Ecuador amparan al trabajador brindándole un entorno laboral saludable donde se encuentre saludable y seguro en todos los aspectos sin dejar de lado su salud mental ya que caso contrario el colaborador se verá afectado a corto y largo plazo.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO

CAPITULO UNICO PRINCIPIOS, AMBITO Y DISPOSICIONES

FUNDAMENTALES Art. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad,

responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; literales: ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales; q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y, r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

La presente Investigación es de campo y corresponde al nivel de estudio explicativo, puesto que se busca describir las variables de estudio: “Análisis de dos Planes de Capacitación del Personal Administrativo y su Contribución al Mejoramiento del Clima Organizacional en el Hospital Básico del IESS Esmeraldas”. Además, es causal debido a que establece procesos de causa y efecto entre las variables, por tanto, en el presente estudio se analiza la influencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral.

Es descriptiva, ya que detalla la información de las actividades que se analizan, además se formulan incógnitas para conseguir la información que se necesita conocer acerca de la influencia de los planes de capacitación del personal administrativo en el mejoramiento del clima organizacional.

2.2. Diseño de la investigación

Esta investigación será transeccional ya que se la realizará en un periodo de tiempo determinado para evaluar los resultados e identificar la influencia de los planes de capacitación en el clima organizacional.

La investigación es no experimental ya que los fenómenos serán observados, analizados y estudiados para obtener una visión clara del problema de estudio.

2.3. Contexto de la Investigación

Esta investigación se llevará a cabo en la ciudad de Esmeraldas, en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas, donde se analizará la contribución de los planes de capacitación al clima organizacional.

2.4. Fuentes de información

Las fuentes de información a utilizar en esta investigación son:

- Fuente Primaria: Esta se obtendrá directamente del Hospital Básico del IESS Esmeraldas. A través de entrevistas dirigidas al jefe de Talento Humano.
- Fuente Secundaria: Esta información se obtendrá mediante el análisis de libros, textos, artículos y trabajos de otros autores referente al tema de estudio.
- Fuente Terciaria: Se fundamentará en fuente de revistas y buscadores científicos.

2.5. Definición conceptual y Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
PLAN DE CAPACITACIÓN	Propuesta planificada, revisada y ejecutada según las necesidades del personal de determinada empresa o institución, y que apuntan a resolver falencias o problemas. Este presenta las directrices a seguir y las herramientas para orientar a los trabajadores. (Figueroa & Gonzales, 2014)	Esta variable tiene el propósito de examinar la capacitación apprehendida por los trabajadores	Atención al cliente. Caracterización del trabajo Proceso Revisión Perfeccionamiento continuo.	Buena Mala Sí No Cumple No cumple Cumple No cumple Sí No
CLIMA ORGANIZACIONAL	Denominado así según varios autores; su fundamento es el ambiente generado por las impresiones y emociones de cada miembro de un equipo u organización, es afín con la estimulación de los empleados. Tiene que ver con lo tangible así también con lo emocional y mental.	Esta variable tiene la intención de detectar si el clima organizacional es favorable.	Clima organizacional	Bueno Aceptable Inaceptable

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

En el Hospital Básico de Esmeraldas se cuenta con 43 personal administrativo.

DEPARTAMENTO	PERSONAL
Talento Humano	4
Trabajo Social	4
Sistemas	3
Personal	9
Servicios Generales	3
Admisión	9
Dirección Administrativa	11
Total	43

2.7. Técnicas e instrumentos

2.7.1. Técnica

Observación, es la principal técnica usada, mediante el apoyo de equipos como cámaras de video y celulares, se registraron las actividades realizadas en el puesto de trabajo, la información obtenida se lo realizó en tiempo real de las acciones diarias, y así se pudo identificar las acciones que influyen en el clima organizacional.

2.7.2. Instrumentos

Se utilizaron:

- Tabla o ficha de cotejo de los procesos observados.
- Entrevista estructurada.
- El cuestionario como instrumento de recolección de datos mediante la encuesta.

Este trabajo de investigación se centra en realizar el análisis de los planes de capacitación período 2019, del personal administrativo y su contribución al mejoramiento del clima

organizacional en el Hospital Básico Esmeraldas. Los datos obtenidos son para una investigación académica. Los instrumentos para aplicar se han elaborado con la finalidad de obtener información de primera mano de las personas encargadas de la administración y Talento Humano. Se han elaborado entrevistas estructuradas dirigidas a jefe de Talento Humano, encuesta a personal administrativo y ficha de observación de los procesos básicos y el clima organizacional.

Se utilizó como instrumento de encuesta un cuestionario de medición del Clima Laboral aplicado por Kiember Inca Alccahuaman (2015) el cual está estructurado por dieciséis preguntas, establecidas dentro de la escala de Liker, es decir se formularon preguntas cerradas teniendo como metodología de respuesta una calificación Siempre, Casi siempre, Algunas Veces, Nunca.

2.7.3. Validación del Instrumento

El instrumento utilizado en la investigación elaborado por Kiember Inca Alccahuaman en su trabajo de investigación “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2015”, mismo que ha sido validado por análisis y juicio de 3 Expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario.

2.8. Procedimiento

Se planteó para dar cumplimiento a la recolección de datos, una visita al Hospital Básico Esmeraldas para la aplicación de entrevista a Jefe de Talento Humano, aplicación de encuesta a personal administrativo y ficha de observación del clima laboral dentro del Hospital Básico del IESS Esmeraldas, esto tomó dos semanas, en un total de 9 visitas, se observó predisposición por los jefes departamentales y cada miembro de sus respectivos equipos, la aplicación de estos instrumentos se realizó por departamentos. Los datos recabados permitieron conocer de qué manera influyen las capacitaciones en el clima laboral.

2.9. Análisis de datos

Se analizaron los datos obtenidos a través de los diferentes instrumentos aplicados, lo que permitió analizar los planes de capacitación del personal administrativo y su contribución al mejoramiento del clima organizacional en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas.

Una vez recogida la información mediante la observación directa y respaldo en los medios electrónicos, se procedió a clasificar las diferentes funciones y actividades que estas demandan y el clima organizacional que prima en la misma.

Se revisó la información recogida con cada instrumento y se tabuló a fin de obtener una lectura veraz de la misma.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

Los datos recogidos a través de la encuesta en el Hospital Básico de Esmeraldas a su personal administrativo, tiene como propósito valorar la correspondencia entre la capacitación y el clima laboral, evaluando el plan de capacitación vigente, e identificando si existen factores de este que afecten al clima organizacional de los trabajadores.

Datos informativos:

Tal como se observa en la tabla N. 1, el grupo de trabajadores del área administrativa está conformado en su mayoría por mujeres.

Tabla N. 1 Género

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	19	44.19%
Femenino	24	55.81%
Total	43	100%

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

El grupo de edades oscila en su mayoría entre los 31 a 45 años (38 personas), ya que el 46,52% son de 31 a 35 años (20 personas), el 18,60% (8 trabajadores), corresponden al rango de 36 a 40, el 23,26% de 41 a 45 (10 personas), mientras que el 6,97% son mayores de 45 (3) y apenas un 4,65% (2) son de 25 a 30.

El 9,30% de los trabajadores tienen menos de un año en la institución, el 13,95% de uno a dos años, el 30,23% de 3 a 5 años y el 46,52% más de 5 años, es importante indicar que el 58,14 de ellos tienen nombramiento en el área que se desempeñan.

Información de la investigación:

1. Recibe capacitaciones en su área de trabajo.

El 81,40% indican que casi siempre son capacitados, el 13,95% expresó que algunas veces y el 4,65% restantes indicaron que nunca han sido capacitados. Las dos personas que indican no haber recibido capacitación no tienen antigüedad en la empresa mayor a 3 meses.

Además, el 95,35% indicó que estos encuentros de formación deberían darse con mayor continuidad para obtener mejores resultados y que también son necesarias otras de carácter técnico según la función que desempeñan.

Tabla N. 2 Recibe Capacitación

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	35	81.40%
Algunas veces	6	13.95%
Nunca	2	4.65%
TOTAL	43	100%

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

2. El 100% de los encuestados expresó que los facilitadores cuando son capacitados son personal preparado en el área de interés.
3. ¿Después de un proceso de capacitación se siente con mejores habilidades para desarrollar su labor?

El 6,98% al culminar una capacitación se siente con mejores habilidades para desarrollar su labor, el 69,77% casi siempre y el 23,25% algunas veces, estas capacitaciones son basadas en el plan anual de capacitación y en general son de tipo técnico profesional.

Tabla N. 3 Mejores Habilidades

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	6.98%
Casi siempre	30	69.77%
Algunas veces	10	23.25%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

4. El 100% indicó que una vez que es capacitado sus resultados son de mejor calidad, debido a que en las capacitaciones solventas dudas, y actualizan sus conocimientos según las diferentes herramientas digitales usadas en el desarrollo de su labor.
5. Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor.

El 76,75% indica que al terminar un periodo de capacitación la relación con sus compañeros es mejor, el 18,60 % en ocasiones y el 4,65% que nunca.

Tabla N. 4 Relación con compañeros

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Siempre	33	76.75%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	8	18.60%
Nunca	2	4.65%
TOTAL	43	100%

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

6. Las metodologías de capacitación usadas en la empresa son planificadas correctamente

El 93,02% de los encuestados indicó que las metodologías de capacitación usadas en la empresa son planificadas correctamente y el 6,98% dijo que algunas veces.

7. El 100% expresó que en su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación en algún momento, generalmente en el último trimestre anual para ser incluido en la planificación general y también cuando existen actualizaciones en el sistema tecnológico usado.
8. El 100% expresó que cuando alguna persona ingresa a laborar a cualquier departamento, esta recibe inducción inicial.
9. Todos los encuestados afirmaron que la capacitación es necesaria para desempeñarse de mejor manera en su área de trabajo.
10. El 30,23% expresó que los conocimientos nuevos mejoran el desempeño en sus labores y el 69,77% indicó que casi siempre estos nuevos conocimientos mejoran su desempeño.
11. El clima organizacional mejora con la ejecución del plan de capacitación

El 69,77% expresó que el clima organizacional mejora con la ejecución del plan de capacitación, mientras el 23,25% indicó que casi siempre y el 6,98% que nunca.

12. El 69,77% expresó que casi siempre miden las metas alcanzadas, mientras que el 30,23% indicó que algunas veces.

13. El 100% expresó que solo algunas veces les entregan las metas que deben ser alcanzadas.
14. El 100% cuenta usted con estándares que tienen que ser cumplidos
15. Todos los encuestados indicaron que les motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo.
16. Los 43 encuestados manifestaron que la evaluación de su tarea es importante para mejorar su desempeño.

Resultados de Ficha de Observación Personal Administrativo

El Hospital Básico IESS de Esmeraldas, cuenta con siete departamentos del área administrativa, los mismos que están conformados de la siguiente manera:

Departamento Financiero	9 personas
Departamentos de Talento Humano	4 personas
Departamento de Servicios Generales	3 personas
Departamento de Dirección Administrativa	11 personas
Departamento de Sistemas	3 personas
Departamento de Trabajo Social	4 personas
Departamento de Admisión	9 personas

Se realizó la observación técnica a los diferentes departamentos obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N. 5 Evaluación Departamentos Administrativos

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
DEPARTAMENTOS			
Cuenta con plan de capacitación.	7		
Se evalúa los resultados periodicamente.		7	
Cumplen con las funciones encomendadas.	7		
Existe flujo de información con los demás departamentos	7		
Influye la capacitación en el clima organizacional.	6	1	

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Como se puede observar en la tabla anterior, los siete departamentos del Hospital Básico IESS Esmeraldas cuentan satisfactoriamente con un plan de capacitación, mas, sin embargo, indican que sus resultados no son evaluados siempre, ni cuando se debiere, es decir no existe regularidad en la evaluación de resultados de los distintos departamentos. De los departamentos analizados se observa que sí mantienen flujo de datos entre ellos. Ahora con lo que respecta específicamente al tema de investigación sólo 6 departamentos indican que la capacitación influye en el clima laboral, mientras el departamento restante expresó que sólo en ocasiones. También se realizó una observación de campo en cada departamento, obteniéndose:

- Observación a Departamento Financiero

Se observó que las 9 personas que componen este departamento cumplen satisfactoriamente con sus funciones, horarios, además de ser asertivos, pero, no siempre se observa el trabajo

en equipo, generalmente cada uno se dedica a su respectiva labor, (puede observarse en el anexo 5, tabla N. 6).

- Observación Departamento Servicios Generales

Se observó que todos los miembros de este departamento son puntuales, colaboradores, cumplen con sus funciones y se apoyan entre sí. Situación que es fácilmente percibida por los demás departamentos desde hace unos años, (Anexo 6, tabla N. 7).

- Observación Departamento Admisión

En este departamento se pudo detectar que generalmente el cumplimiento del indicador no es óptimo, no hay mayor camaradería ni predisposición de trabajo en equipo, también el personal de este departamento rota mucho, (Anexo 7, tabla N. 8).

- Observación Departamento de Dirección Administrativa

En el departamento analizado se obtuvo que de 11 miembros todos cumplen con sus funciones y mejoran al ser capacitados, es decir aplican en su labor lo aprendido en las diferentes capacitaciones. Mas, no mantienen una excelente relación laboral lo en momentos afecta el clima organizacional del hospital, (Anexo 8, tabla N. 9).

- Observación Departamento Sistemas

En este departamento se cumple satisfactoriamente de cada indicador, (Anexo 9, tabla N. 10).

- Observación Departamento de Trabajo Social

En este departamento se observa división en el grupo de trabajo, sólo 3 personas colaboran entre sí, mientras existe una cuarta persona que no se suma al trabajo en equipo, lo que

conlleva a que el ambiente de trabajo en ocasiones se vea afectado, (Anexo 10, tabla N. 11).

- Observación Departamento Talento Humano

Se cumple con cada indicador de forma satisfactoria, (Anexo 11, tabla N. 12).

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La capacitación, formación, instrucción en cualquier área y momento de la vida, impactará positivamente a la persona, ya que aprender siempre es bueno y necesario.

En el ámbito profesional capacitarse brinda los insumos necesarios para el óptimo desempeño en determinada área. Por esto la importancia de un plan de capacitación bien organizado y estructurado con base a las necesidades de la empresa para así alcanzar el cumplimiento de metas y resultados esperados.

A fin de determinar la correspondencia existente entre los planes de capacitación del personal administrativo y su contribución al mejoramiento del clima organizacional, se efectuó el trabajo de campo consiguiendo los resultados que son analizados. La capacitación es uno de los métodos fundamentales de las organizaciones según Macías (2011), ya que la instrucción orienta al develamiento de necesidades mediante explicaciones o ideas dadas por el personal; y según lo recabado se pudo comprobar que el plan de capacitación cumple con su propósito, aunque existen otras necesidades de capacitación que este no contempla.

Robbins y Coulter (2010), exponen que el clima organizacional es el conjunto de valores, nociones, normas, prácticas y convenciones de hacer las cosas que influyen en la manera en que proceden los individuos de la organización, esto se ratifica con los resultados expuestos anteriormente por los colaboradores del Hospital Básico de Esmeraldas, donde indican que el clima organizacional mejora indudablemente con la ejecución del plan de capacitación, si este tuviese sus actividades con más frecuencia conllevaría a mejorar las relaciones interpersonales, la empatía laboral y el trabajo en equipo, lo que se podría observar en el mejoramiento de la calidad del trabajo.

“Análisis de los Planes de Capacitación del Personal Administrativo y su Contribución al Mejoramiento del Clima Organizacional en el Hospital Básico Esmeraldas”

Según la investigación se observa que el personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas, el 76,75% expresa que al terminar un periodo de capacitación las relaciones interpersonales dentro de la organización mejoran, es decir el clima organizacional es el ideal para el desarrollo del trabajo.

Esto concuerda con Chiavenato (2011), que indica que el análisis inicial de necesidades de capacitación es muy significativo ya que permite revelar la problemática en una organización, procurando sea a tiempo, para evitar un suceso fatal, sin embargo hay diversos instrumentos para cada situación de la organización, tomando en cuenta la cantidad del personal, tipo de labor y nivel de educación secular, esto permitió verificar que el 100% del personal administrativo indicó que se les ha aplicado un diagnóstico de necesidades de capacitación por lo menos una vez desde que están laborando en la institución.

Una capacitación debe ser bien planificada en base a las necesidades del personal, debe dotar a estos de herramientas válidas para su correcto desempeño, por esta razón se consultó si consideraban acorde la metodología utilizada en las capacitaciones y el 93.02% expresó que sí, mientras un 6,98% expresó que no era oportuna en el período de adiestramiento y eso alega a que no todos aprenden de la misma forma.

La comprobación del cumplimiento de los objetivos de la institución es muy significativa, de esto se pudo conocer que el 100% de los trabajadores son evaluados en cuanto a los resultados entregados y al cumplimiento de patrones planteados, pero, sin embargo, no siempre son socializadas las metas a alcanzar en cada departamento.

Existe una correspondencia significativa entre la motivación y la capacitación ya que se obtuvo que el 100% de los participantes aluden que les causa motivación el estar empoderados con los conocimientos precisos para la realización de su trabajo, es decir si la

organización se dedica a capacitar asertivamente produce un efecto positivo emocional en los trabajadores y se obtienen excelentes resultados mediante el empoderamiento de cada empleado respecto a sus funciones tal como lo expresa Robbins (2013) que menciona como en la evaluación del sujeto se adquieren datos trascendentales con los que se pretende acrecentar al máximo la motivación, las personas que tienden a descubrir que su esfuerzo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que valoran.

Las capacitaciones de motivación y crecimiento personal son muy sustanciales ya que llevan a perfeccionar el clima laboral y obtener resultados sobresalientes, así como lo mencionan Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010) la capacitación debe ser aplicada como una táctica de gran alcance para comprender un terreno que es complejo, que sin sustento de la junta directiva de una organización no puede ser alcanzada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según los resultados conseguidos en la investigación se estableció que, sí coexiste relación entre la capacitación y el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Básico de Esmeraldas, lo que hace que sea necesario para el éxito de la institución.

Se identificó que los componentes de capacitación y el plan que se ejecuta en la institución cumple con los requerimientos básicos de la institución, pero, podría mejorarse a fin de que sea óptimo.

Se comprobó que el clima organizacional mejora con la ejecución del plan de capacitación ya que por medio de capacitaciones los trabajadores se empoderan de los nuevos conocimientos y la empatía laboral también mejora, es decir es importante la capacitación constante.

El plan de capacitación actual requiere de mayor peso de capacitaciones técnicas acorde a las especificaciones de cada área o departamento, además debería capacitarse al personal de forma más continua, y observarse hilaridad en las diferentes temáticas de este.

5.2. Recomendaciones

El desempeño y el clima organizacional mejoran concluyentemente con cada capacitación independiente del tema a tratar, ya que los trabajadores se motivan y empoderan, por esto es recomendable que se lleve a cabo un plan de capacitación.

Los planes de capacitación deberán ser programadas en periodos por lo menos mensuales, promoviendo el crecimiento personal, lo cual se realizará en sesiones cortas sin dejar de lado los temas técnico-profesionales, y así promover el crecimiento profesional de los trabajadores y por ende mejorar su desempeño y el clima organizacional.

Con base a los resultados de la investigación se recomienda que la capacitación se realice de forma organizada, secuencial y periódica, puesto que los trabajadores son más productivos y mejora la empatía con la ejecución de estas.

Los componentes de capacitación conviene programarlos con base a prioridades técnicas según estudio diagnóstico de los distintos departamentos.

REFERENCIAS

- Asociación Internacional de Ergonomía. (2020). *Instituto Nacional de Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Ergonomía: <https://www.insst.es/-/-que-es-un-ep-2>
- BALZA. (2010). *Gestión del Talento*.
- Barcelo, J. C. (s.f.). *Blog de Talento Humano*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/contacto/>
- Brunet. (1987). Cima Organizacional. *Eumed.net*.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., & Lawler, E. E. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Company, .
- Cardy, R., & Dobbins, L. (1994). Human Resource Management. En *Human Resource Management* (pág. 522).
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (s.f.).
- Dominguez, L., Ramírez, A., & A.Mendez. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Dialnet*, 59-70.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). El Clima Laboral Como Un Elemento de Compromiso Social. *Dialnet*, 59 - 70.
- Figuerola, S., & Gonzales, M. (2014). El clima organizacional . *Suma de Negocios*, 213.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral: Una Exploración Empírica*. Madrid: Teseo.
- Gellerman. (1960). El Clima Organizacional. *Edumed*, 665.
- Griffin, & Moorhead. (febrero de 1998). *A Comprehensive Leadership Education Model To Train, Teach, and Develop Leadership in Youth*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ660463>
- Grupo Soluciones Horizonte. (s.f.). *Administración del Talento Humano*. Obtenido de

<https://www.gsh.com.co/blog/talento-humano>

León. (2015). *Clima Organizacional*. 117.

Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: selected theoretical papers* (edited by dorwin cartwright.). *American Psychological Association.*, 68.

Orellana, S., & Portalanza, A. (2014). *Influencia Del Liderazgo Sobre El Clima Organizacional* . *SSRN*, 117 - 125.

Quintero, L., Faría, & L., R. A. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados costa oriental del lago.(Tesis de doctorado)*. Zulia: Universidad de Zulia: Maracaibo. Obtenido desde www.revistanegotium.o.

Ramos, I. (2012). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.* Perú: Universidad César Vallejo.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Segama, L. (2008). *Clima laboral. Recursos humanos en la empresa, (tesis de maestría)*. Piura.: Universidad Nacional de Piura. .

Stringer, j. (2001). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de Negocios*, 89.

Varela, O., & Izcurdia, M. (2013). *Clima laboral y mobbing. Researchgate*, 67.

Vega, M. C., Salazar, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad**. *Redalyc.org*, 13.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista estructurada

Dirigida a jefe de Talento Humano sobre Proceso de Capacitación

1. ¿El Hospital Básico del IESS cuenta con un plan de capacitación anual?
2. ¿Existe relación entre el plan de capacitación de este año con los de los 3 años anteriores?
3. ¿Cuántas capacitaciones están programadas al año?
4. ¿Los facilitadores son personal capacitado?
5. ¿Se observa pertinencia en los temas de las capacitaciones?
6. ¿Se evidencia cambios en el personal una vez que es capacitado?
7. ¿El clima organizacional mejora con la ejecución del plan de capacitación?

Anexo 2. Cuestionario de encuesta para personal administrativo.

La presente tiene como objetivo medir la relación que tiene la capacitación con respecto al clima laboral.

Género: _____ Edad: _____ Puesto: _____

Estado civil: _____ Antigüedad en la empresa (Años): _____

ITEMS	VALORACIÓN			
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1. Recibe capacitaciones en su área de trabajo.				
2. Los facilitadores son personal capacitado.				
3. Después de una capacitación se siente con mejores habilidades para desarrollar su labor.				
4. Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad.				
5. Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor.				
6. Las metodologías de capacitación usadas en la empresa son planificadas correctamente.				
7. En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación.				
8. Cuando una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial.				
9. La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo.				
10. Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño en sus labores.				
11. El clima organizacional mejora con la ejecución del plan de capacitación				

12. La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es medida periódicamente.				
13. Le entregan periódicamente las metas a ser alcanzadas.				
14. Cuenta usted con estándares que tienen que ser cumplidos.				
15. Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo.				
16. La evaluación de su tarea es importante.				

Anexo 3. Ficha de Observación del trabajo del personal administrativo y su incidencia en el clima organizacional.

Datos informativos:

Departamento:

Área:

Responsable:

Cantidad de trabajadores en el departamento.

ESCALA DE VALORACIÓN	EQUIVALENCIA
A	Cumple satisfactoriamente con el indicador.
B	Cumple medianamente con el indicador
C	No cumple con el indicador

Instrucciones:

Marca con una (X) la valoración que corresponde al indicador, de acuerdo con la tabla de equivalencia.

INDICADORES	VALORACIÓN		
	A	B	C
DEPARTAMENTO			
Cuenta con plan de capacitación.			
Se evalúa los resultados periódicamente.			
Cumplen con las funciones encomendadas.			
Existe flujo de información con los demás departamentos			
Influye la capacitación en el clima organizacional.			
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.			
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.			
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.			
Es puntual			
Demuestra creatividad			
Es asertivo			
Trabaja en equipo			
Colabora			
Muestra predisposición			

Anexo 4. Validación de instrumentos de recogida de datos.

5. FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: VICTOR DANIEL GARCÍA WYVA

Grado Académico: lic. ADMINISTRACION

Fecha: 9.11.15

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Revisar bien la Teoría Sobre los indicadores

que formen parte de la prueba

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....

.....

.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....

.....

.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** (☒) **No Procede** (☐) para su aplicación.

.....

.....



Sello y Firma del Evaluador

DNI: 21439606

Anexo 5.

Tabla N. 6 Evaluación Departamento Financiero

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	9		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	9		
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	9		
Es puntual	9		
Demuestra creatividad		9	
Es asertivo	9		
Trabaja en equipo		9	
Colabora		9	
Muestra predisposición		9	

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 6.

Tabla N. 7 Evaluación Departamento de Servicios Generales

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	3		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	3		
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	3		
Es puntual	3		
Demuestra creatividad	3		
Es asertivo	3		
Trabaja en equipo	3		
Colabora	3		
Muestra predisposición	3		

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 7.

Tabla N. 8 Evaluación Departamento de Admisión

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	9		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	5	4	
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	2	7	
Es puntual	5	4	
Demuestra creatividad		9	
Es asertivo		9	
Trabaja en equipo	5	4	
Colabora	5	4	
Muestra predisposición		9	

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 8.

Tabla N. 9 Evaluación Departamento de Dirección Administrativa

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	11		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	11		
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.		11	
Es puntual		11	
Demuestra creatividad			11
Es asertivo		11	
Trabaja en equipo		11	
Colabora		11	
Muestra predisposición		11	

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 9.

Tabla N. 10 Evaluación Departamento de Sistemas

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	3		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	3		
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	3		
Es puntual	3		
Demuestra creatividad	3		
Es asertivo	3		
Trabaja en equipo	3		
Colabora	3		
Muestra predisposición	3		

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 10.

Tabla N. 11 Evaluación Departamento de Trabajo Social

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	3	1	
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	3	1	
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	3	1	
Es puntual	4		
Demuestra creatividad	3	1	
Es asertivo	3	1	
Trabaja en equipo	3	1	
Colabora	3	1	
Muestra predisposición	3	1	

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora

Anexo 11.

Tabla N. 12 Evaluación Departamento Talento Humano

INDICADORES	VALORACIÓN		
	Cumple satisfactoriamente con el indicador	Cumple medianamente con el indicador	No cumple con el indicador
PERSONAL			
Tiene clara sus funciones.	4		
Aplica lo aprendido en las capacitaciones en su labor diaria.	4		
Existe buena relación con sus compañeros de trabajo.	4		
Es puntual	4		
Demuestra creatividad	4		
Es asertivo	4		
Trabaja en equipo	4		
Colabora	4		
Muestra predisposición	4		

Fuente: Instrumento aplicado al personal administrativo del Hospital Básico de Esmeraldas.

Elaboración: Investigadora