



INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TERCERA COHORTE

MODULO:

Taller III - Trabajo de Titulación

Título:

Tipos de conductas en los servidores públicos y su incidencia en el clima laboral en el sector de salud de Santa Elena – Ecuador 2020.

MAESTRANTE:

CPA. Lola Rafaela Venegas Bustos

Milagro - Ecuador

Tipos de conductas en los servidores públicos y su incidencia en el clima laboral en el sector de salud de Santa Elena – Ecuador 2020.

Lola Venegas Bustos¹

RESUMEN

Este trabajo investigativo es un análisis de carácter descriptivo que pretende demostrar cuáles son aquellas conductas que forma parte de la personalidad del servidor público y que influyen de manera directa e indirecta en el clima laboral que se da en el sector de la salud, además, este trabajo de investigación cuenta con el objetivo principal de evidenciar que tipo de clima laboral se presenta en los diferentes centros de salud identificados con 38 Unidades Operativas, 2 Direcciones Distritales y 1 Hospital General los cuales cuentan con alrededor de 400 servidores públicos. Se toma en consideración que anteriormente el clima laboral carecía de importancia, a diferencia de lo que se brinda en la actualidad, sobre todo en el Sector Salud, toda vez que es un derecho fundamental garantizado por el Estado, y se constituye como un eje estratégico para el desarrollo del Plan Nacional Toda una Vida y el logro de este. Esta investigación abarcará la utilización de métodos analíticos, descriptivos y de observación, los cuales mediante las mediciones cualitativas y cuantitativas nos permitirá tener una visión amplia de la problemática. Es importante señalar que a nivel general se evidencia en el trabajo de investigación, que los servidores públicos no se encuentran satisfechos en sus diferentes lugares de trabajo, lo que ocasiona un mal clima laboral y la falta de cumplimiento en las tareas asignadas, puesto que no permite que se logren las metas señaladas durante sus jornadas laborales.

PALABRAS CLAVES: Tipos de Conductas, Clima Laboral, Servidores Públicos, Personalidad y Satisfacción.

¹ Lola Venegas Bustos, Contadora Pública Autorizada, Estudiante de Maestría en Administración Pública, UNEMI, lola.venegas.bustos@gmail.com

Tipos de conductas en los servidores públicos y su incidencia en el clima laboral en el sector de salud de Santa Elena – Ecuador 2020.

Lola Venegas Bustos²

SUMMARY

This research work is a descriptive analysis that aims to demonstrate which behaviors are part of the public servant's personality and which directly and indirectly influence the work environment that occurs in the health sector, in addition, this the main objective of this research work is to show what type of work environment is present in the different health centers identified with 38 Operational Units, 2 District Offices and 1 General Hospital which have around 400 public servants. It is taken into consideration that previously the work environment was unimportant, unlike what is currently offered, especially in the Health Sector, since it is a fundamental right guaranteed by the State, and is constituted as a strategic axis for the development of the National Plan All a Life and its achievement. This research will include the use of analytical, descriptive and observational methods, which through qualitative and quantitative measurements will allow us to have a broad vision of the problem. It is important to point out that at a general level it is evident in the research work that public servants are not satisfied in their different workplaces, which causes a bad work environment and a lack of compliance with the assigned tasks, since they do not allow the goals set to be achieved during their working hours.

KEY WORDS: Types of Behaviors, Work Climate, Public Servants, Personality and Satisfaction

² Lola Venegas Bustos, Contadora Pública Autorizada, Estudiante de Maestría en Administración Pública, UNEMI, lola.venegas.bustos@gmail.com

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen muchas empresas privadas a nivel nacional e internacional que no tienen un adecuado clima laboral, en el sector público pasa lo mismo, se enfrentan a diferentes tipos de conductas que afectan a dicho clima laboral, causando un desequilibrio emocional, baja moral, insatisfacción por parte del personal colaborador (servidores públicos) y del sector salud en sí, en este caso nuestra investigación se centra en el sector de salud de la provincia de Santa Elena, los servidores públicos se ven inmiscuidos en un entorno familiar desafiante, generando un efecto directo y adverso para la consecución de los objetivos institucionales, tanto para la eficacia y resultados esperados (Eldor, 2018; Lee, 2018; Memon et al., 2018).

Es preciso resaltar que para tener un adecuado clima laboral, es necesario que los servidores públicos demuestren conductas que vayan a favor de tener adecuadas relaciones laborales que facilite la comunicación y la interacción entre los mismos, sin embargo, este punto es una de las dolencias en toda empresa sea esta pública o privada, una vez que analicen el comportamiento individual se verificará la eficiencia en el trabajo de cada uno de ellos a través de la toma de decisiones y análisis de las metas alcanzadas anualmente en cada institución. (Petersen, Laumann, & Jakobsen, 2018).

Estudios realizados demuestran que las conductas que influyen en el clima laboral son causadas por tres razones principales para el uso de la teoría en el diseño de intervenciones.

- En primer lugar, las intervenciones tienden a ser más eficaces si se dirigen a los determinantes causales de la conducta y el cambio de comportamiento, esto requiere la comprensión de estos determinantes causales, es decir, mecanismos teóricos de cambio.
- En segundo lugar, la teoría puede ser probada y desarrollada por las evaluaciones de intervenciones sólo si dichas intervenciones y las evaluaciones son informadas teóricamente.

- En tercer lugar, las intervenciones basadas en la teoría facilitar la comprensión de lo que funciona y por lo tanto son una base para desarrollar mejor la teoría a través de diferentes contextos, poblaciones y comportamientos según el aporte de (Michie, S., Johnston, M., Francis, J., Hardeman, W. y Eccles, M., 2008, P. 3).

Sin duda alguna estas intervenciones dan como resultado la afectación del clima laboral y en algunas ocasiones es difícil distinguir entre la motivación-desmotivación, satisfacción-insatisfacción laboral, debido a su estrecha relación.

Bajo esta perspectiva se analiza la posibilidad de lograr o mejorar los procesos internos ya que algunos de los procesos asociados a la gestión del talento incluyen: el reclutamiento, la selección, incorporación, tutoría, gestión del rendimiento, desarrollo de carrera, desarrollo de liderazgo, planificación de la sucesión, la planificación de carrera, el reconocimiento y las recompensas. Cada uno de estos procesos debe ser diseñado para adaptarse a las necesidades estratégicas de la empresa, así como de integrar entre sí. (Heinen, JS y O'Neill, C., 2004, P. 2).

Esta investigación cuenta con el objetivo principal de conocer cuáles son los tipos de conductas que tienen los servidores públicos y el efecto que causa en el clima laboral frente al compromiso institucional, la satisfacción, las buenas relaciones y desempeño de los servidores públicos en el sector de salud de Santa Elena, teniendo en cuenta que existe muy poca información (Kroll & Tantardini, 2017), acerca de esta relación realizada de forma empíricamente e indicando un gran interés en estos últimos tiempos sobre los efectos que podría ocasionar hacia la eficiencia en la Administración Pública.

De la misma manera se presentan tres objetivos específicos que dan paso al cumplimiento del propósito de esta investigación entre los cuales se toman en consideración a: determinar los diferentes tipos de conductas que existen y cómo esta influye en el clima laboral, identificar el nivel de satisfacción que tienen los servidores públicos del sector de salud de Santa Elena y por último tenemos el proponer sugerencias de gestión para la mejora del clima laboral que existe entre los servidores públicos del sector de salud de Santa Elena.

II. DESARROLLO

Cuando en una jornada laboral se dan malas relaciones laborales, estas sin duda alguna conllevan directamente a la afectación del clima laboral, lo cual a nivel gerencial se toman en consideración la implementación de métodos de evaluación del desempeño con la finalidad de verificar que tanto rinde el servidor público en su departamento, pero si existe un cambio inesperado del servidor, por lo cual nace la siguiente interrogante: ¿Podrá mantener el servidor público del sector salud de la provincia de Santa Elena el mismo compromiso y aumentar su desempeño? esa es una incógnita, que este estudio tratará de explicar.³

Por lo que anteriormente se ha mencionado, esta investigación ha considerado proponer un plan de mejoras en la cual no sólo existan las diferentes normas y procedimientos correctos, sino también que haya reuniones periódicas con la finalidad de fortalecer no sólo el clima laboral sino también las relaciones interpersonales en los servidores públicos.⁴

Por lo tanto, mediante el uso de datos con una muestra de 200 servidores del sector salud de la provincia de Santa Elena, se podría decir que los resultados que se consiguió en gran escala son negativos, puesto que el servidor del sector salud se siente decepcionado de la institución, su compromiso, desempeño y satisfacción disminuyen, afectando de manera directa el servicio a la comunidad y a los objetivos institucionales. Pero además puede existir la posibilidad que ha ciertos servidores del sector de la salud tengan ganas de cambiar su ambiente de trabajo, encontrando emocionante su nuevo lugar para prestar sus servicios hacia la sociedad, sintiendo una mejor experiencia laboral al ser designados en otra unidad.

Para fortalecer esta investigación es necesario resaltar la importancia que tiene el clima laboral con la finalidad de mejorar las relaciones laborales y cumplir las expectativas de la parte administrativa, así como para ser eficiente de las tareas a cada servidor público encomendadas y así poder consolidar un equipo de trabajo eficiente. Ético y eficaz, capaz de cumplir todas sus obligaciones.

³ Clima Laboral y Conducta Humana, extraído de <https://www.youtube.com/watch?v=hADKwhkl4hw>

⁴ Revista Ciencia Unemi, Vol. 9 – N° 18 – Jiménez Bonilla Dennis, extraído de file:///C:/Users/59396/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750%20(1).pdf

III. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El sistema de gestión pública en el Ecuador reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional, donde los funcionarios y servidores públicos estén inmersos a la experticia profesional, conocimientos, tecnología y afán por servir a la colectividad. Las nuevas tecnologías de información y las estrategias administrativas innovadoras que aparece constantemente en la administración pública internacional, harán que la gerencia de las entidades pública es involucrada por competencia y méritos, dejando a un lado el esquema político contratante.

La gestión administrativa de los servidores públicos en las diferentes entidades del Estado trasciende desde la presidencia de Juan José Flores con temas de manejo efectivo del territorio y la recaudación tributaria, en cambio Gabriel García Moreno centralizó la administración estatal. Eloy Alfaro decide que manejo de los servidores públicos al ministerio del interior y de hacienda. Aparece luego otra nueva reestructuración en 1923 con la creación de la caja de pensiones para proteger a todos los funcionarios que trabajen en empresa del Estado.

En 1928 aparece la ley orgánica de haciendas que establece salarios y responsabilidades a los servidores públicos. En 1959 se designa la ley de servicio y carrera administrativas públicas que permite al servidor público prepararse para ejercer la carrera. Luego vino la dictadura militar que genera la descentralización de la administración pública. En 1980 se fortalece el plan nacional de desarrollo y nuevos servidores en el ámbito de la salud, educación, vivienda, social y medio ambiente.

La gestión pública ejercida por los gobiernos de turno tiene la obligación de reestructurar el trabajo de los servidores públicos, generando una imagen de servicio y libertad para que los ciudadanos asuman sus responsabilidades y toma sus propias decisiones. La creación y eliminación de ministerios públicos será porque no existe una planificación adecuada y eficiente que determine cuáles son los servicios reales que deben de ofrecer las entidades de gobierno.

Los países con tecnología y desarrollo sostenido han logrado pasar de una administración pública a un esquema sistemático de gobernanza a través del uso y manejo de la tecnología de investigación y desarrollo, disminuyendo el espacio físico, el ente burocrático, el gasto corriente, entre otros. La veracidad de la tecnología hace que todos los servicios del gobierno relacionada la administración pública y los servidores tengan hegemonía de un trabajo eficiente tecnológico manifestado a través de la web.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este estudio de investigación presenta a continuación la información debidamente organizada y detallada en cuanto al estudio de las dos variables en estudio, sin embargo, se presentan también ciertas dimensiones que forman parte de manera externa de un clima laboral adecuado, a continuación, lo que respecta a la variable Conducta Humana.

CONDUCTA HUMANA

A nivel psicológico, la Conducta Humana refleja todo lo que los seres humanos hacemos, decimos y pensamos en determinado momento, sin embargo, esencialmente la conducta humana refleja una acción, se considera que esta conducta que se presenta de acuerdo a las situaciones que se vive constantemente son reacciones psíquicas que permiten al individuo adecuarse a un ambiente o entorno determinado.

Esta conducta toma el nombre de comportamiento siempre y cuando se encuentre en un espacio y tiempo específico.

La conducta humana persigue 3 principios fundamentales entre los que encontramos a: la causalidad, motivación y finalidad, la causalidad se refiere a que toda conducta es causada y como tal, obedece a una causa determinada en un momento determinado, es decir cuando nos comportamos de una manera en un sitio y luego nos comportamos de otra manera en otro sitio diferente, la motivación

responde a que toda conducta en el ser humano hace referencia a un motivo situacional y la finalidad tiene énfasis en que perseguimos siempre un propósito donde desarrollamos un comportamiento y por ello cobra sentido la conducta que el ser humano refleja ante otros.

Ahora, es necesario aclarar que la conducta humana tiene cuatro formas, la primera son las actitudes corporales, la segunda son los gestos que realizamos, la tercera corresponde a la acción que nos conlleva a comportarnos de tal manera y la cuarta se refiere al lenguaje que se utiliza en un determinado momento o situación. Hay que recordar que a nivel psicológico el ser humano reacciona con estas 4 formas de acuerdo al instinto, a los reflejos y a los hábitos aprendidos desde casa. En la conducta humana existen factores influyentes, como son los factores biológicos (los genes) y los factores ambientales o de socialización, estos últimos refiriéndose a la influencia de la familia, los amigos y la sociedad en el comportamiento de todo individuo.

Conducta organizacional en el sector de la Salud

La cultura forma parte del perfil del servidor público, por lo que ésta debe de estar constantemente en capacitación y en programas que denote en destreza y experiencia para beneficio de la comunidad desde la empresa estatal.

En este mismo sentido Cantillo y Daza (2012) indicaron que:

“La cultura organizacional, es como una vitrina, donde se puede visualizar los principios, y valores que engloban a la institución. Estos elementos deben estar bien definidos y socializados, el desconocimiento de los principios y valores institucionales por parte de los colaboradores, induce que cada persona actúe de manera individual, maximizando sus propios intereses, en desmedro de los intereses y objetivos de la institución a la cual se pertenece” (Pág. 42) (Cantillo & Daza, 2012).

La importancia aprovechar el tiempo dentro de entidad pública debe de ser prioridad, cada servidor público debe justificar su trabajo acorde a la planificación

estratégica, forma en que podrán maximizar los objetivos de alcanzar una mayor productividad para la comunidad.

Comportamiento positivo y negativo del clima laboral

Un ambiente optimista y positivo en el trabajo genera entusiasmo y motivación en todo momento, mejorando la productividad y el rendimiento del talento humano. En el trabajo se determina que lo más importante suele ser la remuneración, sin embargo, mucho buscan el interés por un buen clima laboral para lograr la satisfacción como un liderazgo impregnado de estrategias innovadoras.

La salud pública requiere un ambiente agradable de trabajo en cada una la dependencia del Estado, sea esta secretaría, ministerios, centro de salud y hospitales, donde el requerimiento requiere de recursos tangibles para una infraestructura deseada.

Para Eden Springs (2017) señala que: **“puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas que uno tiene. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos”**. Si una persona nota o cree que se encuentra en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y más motivación.

Factores de la conducta en el sector de la salud

Los autores Rosario & Rovira (2013) referente a la conducta señala que: **“la importancia de tener empleados/as que manifiesten estas conductas de ciudadanía organizacional para que la organización se mantenga competente”**.

Por lo tanto, hay que mantenerse evaluando los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral, así como también niveles percibidos de justicia organizacional para que los/as empleados/as sientan al compararse con otros/as empleados/as que se les trata justamente.

En consecuencia, es necesario mencionar que el ser humano tiene dos formas de presentar su conducta: la primera se refiere a la conducta natural que es aquella que el individuo actúa de manera común, sin ser inducido por nadie y la segunda se refiere a la conducta fomentada, esta se refiere a cuando el individuo actúa de manera inspirada u obligada por los demás.

Tipos de Conductas

Hablar, reír, llorar, leer, comer... todas estas palabras tienen en común que son verbos. Que expresan acción, y que son llevadas a cabo por algo o alguien. Son conductas, y aparte de las citadas hay muchas más; de hecho, estamos constantemente realizando alguna.

Ahora mencionaremos brevemente cuales son aquellas conductas que el ser humano expresa o presenta en un momento determinado:

- Conducta innata o heredada.
- Conducta adquirida o aprendida.
- Conducta observable/manifiesta.
- Conducta latente/encubierta.
- Conductas voluntarias.
- Conductas involuntarias.
- Conductas adaptativas.
-
- Conducta apetitiva.
- Conducta consumatorias.
- Conductas pasivas.
- Conductas agresivas.
- Conductas asertivas.
- Conducta condicionada.
- Conducta no condicionada.
- Conducta operante.

CLIMA LABORAL

De acuerdo a Peales (2012), detalla más a fondo que:

“Estudiar el clima laboral en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la

organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (Pág. 2)” (Peales, 2012).

La situación de los servidores públicos es que buscan ascensos justificados, sueldos elevados, asignaciones adicionales, incentivos continuos y días de descanso, por lo general van tras sueños y metas en el ambiente laboral, la competencia existente de los servidores público suele causar negativas en el clima laboral dentro de la entidad pública que sólo con la motivación y controlando el desempeño del empleado se puede subsanar.

De acuerdo a Molina (2018), establece que:

“Entre las principales características dentro de una organización para que exista un adecuado clima laboral se debe de considerar un ambiente de respaldo, flexibilidad en la órdenes y lugar de trabajo, reconocer el esfuerzo y el logro de cada empleado, autonomía en cada empleado, inducción a programas de desarrollo y aprendizaje, y planes de actividades después del trabajo” (Molina, 2018).

El clima laboral no es otra cosa que el ambiente de los empleados y la organización, el instrumento que fortalece las actividades en la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, las necesidades de los empleados, la sinergia y asertividad, la comunicación, el respeto, y todo lo concerniente a la planificación estratégica de la entidad pública de la salud.

Clima laboral en el sector de la salud

Patarroyo (2012), considera que **“Reforzar los factores del clima laboral para ayudar a los trabajadores de la salud a elevar la calidad en la prestación de la atención médica.”** (Pág. 52)

De acuerdo a López (2011)

“Las instituciones de salud pública en el país, enfrentan en la actualidad una gran cantidad de problemas, la falta de presupuesto, las excesivas demandas de servicio, los múltiples servicios médicos que proporcionan, la escasez de infraestructura, la fuerza sindical que en ocasiones se opone al desarrollo de programas de mejora continua, la falta de aplicación de normas y criterios administrativos, el predominio de las decisiones políticas en la designación de los directivos, la cultura laboral carente de principios de calidad, conciencia social y de valores en el otorgamiento de servicios de atención médica como lo es el trato digno, la falta de métodos y sistemas de trabajo orientados a eficientizar de los recursos, la imposición del nivel central de planes y programas de trabajo, la falta de un programa de desarrollo estratégico, la sub-administración de sus recursos (conocimientos técnicos y humanos). (Pág. 7)” (López, 2011).

López, indica que las entidades salud pública en vez de mantener medicinas y personal capacitado, mantiene un sin número de problemas por la falta de infraestructura, instrumentos médicos, insumos, laboratorios, entre otros. La gestión administrativa de los servidores públicos es limitada, sólo esperan el recurso financiero para solventar un espacio de servicio normal y limitado, motivo por lo que no se presenta un control en el manejo del presupuesto.

Dimensiones que inciden en la obtención de un clima laboral favorable:

Sinergia clima laboral

El trabajar en equipo es la fortaleza de toda institución pública, por lo que el servidor público debe de fortalecer la sinergia en su área de trabajo, esto implica que lo más importante son las metas sin importar como se llega. Dentro de clima laboral la sinergia se expresa en el momento de que el servidor público tiene problemas o inconvenientes, este no debe afectar al resultado final, siendo la estrategia que todo lo demás miembro del equipo fortalezcan el trabajo y logren la meta.

Acorde a Merlano (2011), se explica que:

“Para que una organización trabaje en sinergia las empresas deben tener claro sus valores dentro de la visión organizacional para que sea retroalimentado por todo el personal, esto permitirá que los equipos de trabajo fomenten un clima de libertad y vinculación afectiva, esto así producirá que los integrantes tantos de grupos pequeños como grandes, se comuniquen mejor, sin sentirse criticados o no respetados, más bien hay confianza, apoyo, entusiasmo, creatividad, compromiso, generándose una ola grande de motivación interna y acompañamiento en las consecuciones de las metas para así alcanzar como equipo los objetivos claro en sus líneas de trabajo” (Pág. 2) (Merlano, 2011).

Satisfacción laboral

El deseo de cumplir adecuadamente una responsabilidad fortalece el intelecto y motiva a continuar siendo eficiente en el trabajo, situación que permite alcanzar la satisfacción laboral.

Considerando o que manifiesta Salazar (2017), se concluye que:

“La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. (Pág. 64)” (Salazar, 2017).

El servidor público o tiene dentro de su competencia el seguir implementando nuevos conocimientos que lo haga más pagar y experto en el trabajo continuo, cada servidor público encierra un perfil profesional de educación de alto nivel y a la vez el trabajo continuo con sinergia y asertividad.

Liderazgo del servicio público en la salud

Complementando el análisis aquí presentado, se cita a Simmons (2011) quién aborda que

“La relación del liderazgo en las operaciones de las empresas de servicios públicos desde una óptica complementaria a los estudios anteriormente citados: el bajo nivel de desarrollo que evidencian las empresas de servicios públicos en una característica competitiva que teóricamente se privilegia mucho, y que tiene que ver con el nivel de involucramiento o “escucha” que se debe tener hacia las opiniones de los usuarios y clientes” (Pág. 539) (Simmons, 2011).

El liderazgo los servidores públicos fortalece el servicio en una entidad del Estado, por lo que se debe considerar talento y habilidad para el manejo del talento humano, la motivación es participativa y las decisiones se tornan en forma horizontal, no existe paternalismo ni autoritarismo, la gestión se realiza con base una planificación estratégica desplegada para los funcionarios, siempre pensando beneficio y satisfacción de los usuarios.

IV. Marco legal

El marco legal se convierte en un soporte para el autor del presente trabajo, ya que brinda información relevante sobre lo que estipula la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Salud acerca del bienestar de los ciudadanos y el derecho que tienen a una vida de calidad.

La Constitución de la República el Ecuador en los artículos 119,120, 121 y 212 que señalan que en las instituciones del Estado y su organismo y funcionarios públicos no podrán ejercer otras atribuciones que las estipuladas en la ley. Que se refiere a que toda acción en un funcionario público debe estar acoplada al bien común.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su sección octava del Trabajo y Seguridad Social menciona que:

Art. 33.- indica que: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Código del Trabajo Ecuatoriano

El (Código del trabajo, 2012) refiere que, las obligaciones del empleador y del trabajador está dado en el siguiente artículo.

Artículo 42.- Obligaciones del Empleador indica que: Son obligaciones del empleador:

- Pagar lo acordado al servidor público.
- Ofrecer seguridad y salud ocupacional.
- Proporcionar un adecuado ambiente de trabajo.

Artículo 45.- Obligaciones del Trabajador indica que: Son obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en términos del contrato.
- Observar una conducta apropiada en su jornada laboral.
- Cumplir las disposiciones y reglamento interno.
- Sujetarse a medidas preventivas.

La Ley Orgánica de Salud

La Ley Orgánica de Salud (2012) afirmó que la salud es “el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, siendo éste un derecho humano inalienable, indivisible,

irrenunciable e intransigible por el cual el estado debe responder en todo aspecto. Por otra parte, hace mención a la autoridad sanitaria nacional y sus competencias, el cual es el Ministerio de Salud Pública.

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias. (Ley Orgánica de Salud, 2012)

Entre las funciones del Ministerio de Salud Pública está:

- Controlar y vigilar que se cumpla la política nacional de salud.
- Elaborar programas de atención destinados a personas que se encuentren en diversas condiciones.
- Efectuar un plan de salud en gestión de riesgos en desastres naturales, etc.

Las Disposiciones Comunes que establece la Ley Orgánica de Salud son las siguientes:

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

También en este marco legal se toma en cuenta el Código de Conducta de los Servidores Públicos, publicado en el año 2016, según acuerdo N° SGR-014-2016.

Art. 233: de este acuerdo hace referencia a la Constitución de la República del Ecuador, donde enfatiza que: No existirá servidor público exento de responsabilidades por los actos u omisiones realizados en el ejercicio de sus funciones.

En su capítulo II, concluye acerca de los principios y valores a acatar, considerando que:

Art. 3: Principios. – Los Servidores Públicos deberán motivar su accionar bajo los siguientes principios:

- Legalidad
- Veracidad
- Discreción
- Lealtad y Colaboración
- Idoneidad

Art. 4: Valores Institucionales. – los Servidores Públicos deberán desempeñar sus competencias bajo los siguientes valores:

- Obediencia
- Respeto
- Sinceridad
- Responsabilidad
- Honradez

Art. 5: factores conductuales de los servidores públicos:

Excelencia

- Oportunidad de servicio
- Orientación al servicio
- Gestión administrativa
- Gestión de recursos
- Liderazgo

Innovación

- Creatividad
- Proactividad
- efectividad

Ética

- Responsabilidad
- Respeto
- Integridad

V. METODOLOGÍA

Para esta investigación se considera la **“Conducta de los servidores públicos y el clima laboral en el sector salud de la provincia de Santa Elena (zona 5)”**.

Dentro del tema de la conducta de los servidores públicos en la organización y clima laboral en el sector salud, se va a considerar una población de 400 personas, correspondiente a las entidades públicas del sector salud de la provincia de Santa Elena, las cuales han sido contabilizadas en 38 Unidades Operativas, 2 Direcciones Distritales y 1 Hospital General; tomando en consideración la población antes mencionada, la misma que tiene característica finita y por ser de fácil acceso público, consideramos una muestra de 134, estableciendo un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

Donde sus métodos complementarios serán; la investigación analítica y descriptiva: Analítica tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica. El análisis de la información posibilita descomponerla en busca de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis puede llevar a generalizaciones que van contribuyendo paso a paso a la solución del problema científico como parte de la red de indagaciones necesarias.

Para el autor (Calduch, 2014), Es el conocimiento que nos aporta está referido a una determinada realidad y, por consiguiente, la validez de ese conocimiento no es extrapolable a otras realidades sin aplicar previamente el método comparativo. (Pág. 31)

Descriptiva ayudará a describir el problema de la investigación y las posibles razones y consecuencias que persisten del mismo para así esta pueda partir del paradigma crítico sobre la conducta de los servidores públicos en la organización y clima laboral en el sector salud de la provincia de Santa Elena (zona 5).

Así como describe (Sierra Guzmán, 2012), donde expresa que dentro de esto se llega a “destacar las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, su función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio”.

Donde sus técnicas complementarias serán la observación y la encuesta: la Observación se usó este método cuando se realizó las respectivas encuestas a los diversos servidores públicos del sector salud de la provincia de Santa Elena (zona 5), se observará como es su conducta dentro de la organización y el clima laboral en el cual laboran diariamente.

Las Encuestas, este es uno de los procesos que se realizaron por medio de preguntas de forma alternada donde los encuestados seleccionan las respuestas de acuerdo a su parecer, para luego así analizar y determinar cuál es la percepción de los encuestados sobre la conducta de los servidores públicos en la organización y clima laboral en el sector salud de la provincia de Santa Elena (zona 5).

Para luego proceder a la realización de encuestas identificando así los problemas que se presentan en la organización y el clima laboral de la provincia de Santa Elena. Las mismas que fueron tabuladas en el programa estadístico SPSS permitiéndonos realizar un análisis completo de los datos creando tablas y gráficas.

Se obtuvo la autorización de las máximas autoridades para proceder con la aplicación de la encuesta establecida.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Hospital General cuenta con 134 servidores públicos en lo que respecta a operativo y administrativo, se ha realizado una encuesta a los servidores públicos pertenecientes del área de emergencia; en esta área aproximadamente se encuentran 35 servidores trabajando en diferentes turnos para lo cual se ha elegido el turno matutino resaltando que en la fecha que se realizó dicha encuesta se encontraron laborando 20 servidores a quienes se le aplicó la técnica de investigación de manera voluntaria y anónima.

La encuesta es súper sencilla y en la cual se describieron las instrucciones para la elección de la respuesta que ellos consideraban la más acertada, está compuesta de 10 preguntas, las cuales se detallan a continuación con sus respectivos gráficos y análisis.

Escalamiento tipo Likert

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Hernández, et al. (2010) indican que “El escalamiento de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes”. (p.245).

N°	Valoración
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: 1 Elaborado por la autora

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Al ser una escala que mide actitudes, es importante que pueda aceptar que las personas tienen actitudes favorables, desfavorables o neutras a las cosas y situaciones lo cual es normal en términos de información.

1) ¿Está usted a gusto en su lugar de trabajo?

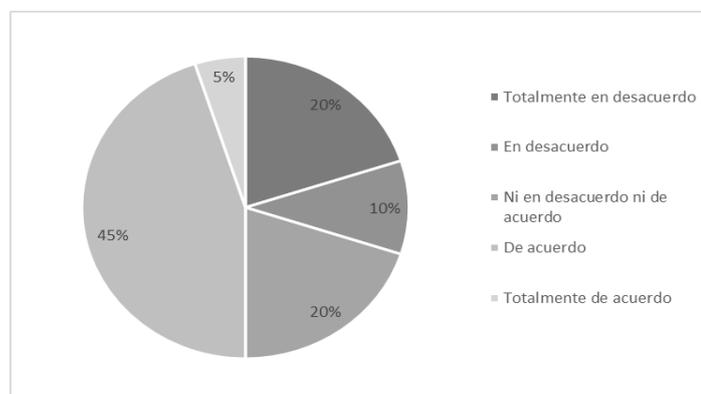


Figura 1 A gusto en su lugar de trabajo
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se determinó si los encuestados estaban a gusto en su lugar de trabajo, resaltando que el 45% consideró que está de acuerdo, mientras que el 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que proporciona tener en consideración que el ambiente laboral no es totalmente el adecuado, además, se muestra que el 20% está totalmente en desacuerdo y apenas el 5% está totalmente de acuerdo con su lugar de trabajo.

2) ¿Considera usted que se aplica correctamente los Reglamentos, Normativas y Políticas Públicas, así como el Código de Ética del sector salud?

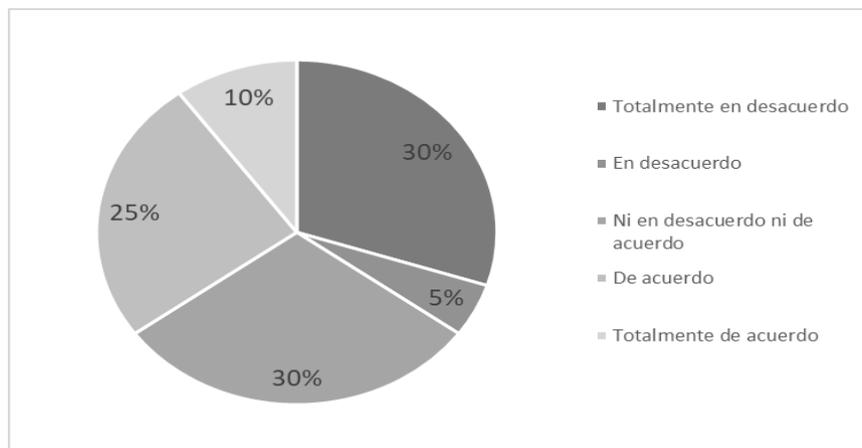
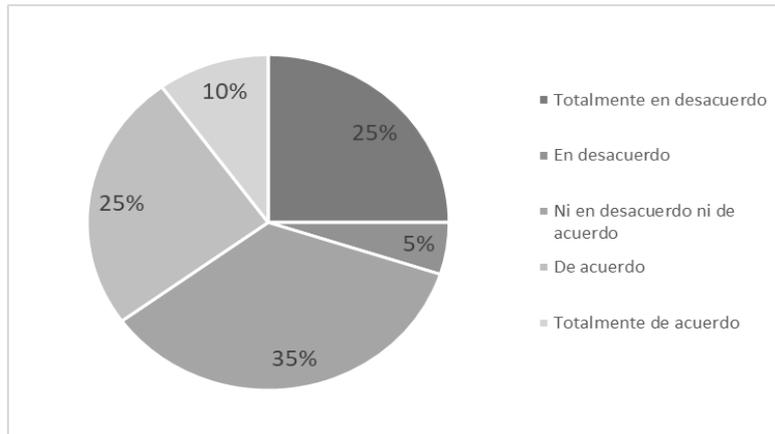


Figura 2 - Aplicación correcta de los Reglamentos, Normativas, Políticas Públicas y Código de Ética del sector salud
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Según los resultados de la encuesta, el 10% de las personas encuestadas consideraron que si se aplica y que estaban totalmente de acuerdo en la pregunta realizada, mientras que el 30% estaba ni en desacuerdo ni de acuerdo en su aplicación y la probabilidad de la afectación en el clima laboral que tienen los servidores públicos radican en que el 25% de los encuestados respondieron que están totalmente en desacuerdo dado que aparentemente no se aplica con la responsabilidad del caso, situación que hay que tener en cuenta para proponer alternativas de solución en un futuro.

3) ¿Cómo Servidor Público se apega a lo preceptuado en el Código de Ética y Conducta de su Institución?



X

Figura 3 Servidores públicos que se acogen al Código de ética y de conducta que tiene el Hospital General

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: esta pregunta es importante, dado que se puede inferir en base a los resultados que, 35% de los encuestados están ni en desacuerdo ni de acuerdo a acogerse al código de ética y conducta que tiene el Hospital General, mostrando actitudes inadecuadas que lastimosamente perjudica el clima laboral y a su vez evidenciando que las conductas inapropiadas afectan el desarrollo del mismo, a su vez el 20% está consciente y se apega a la utilización de dicho código.

4) ¿La información que se le proporciona a los compañeros de trabajo, es clara y precisa que requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas?

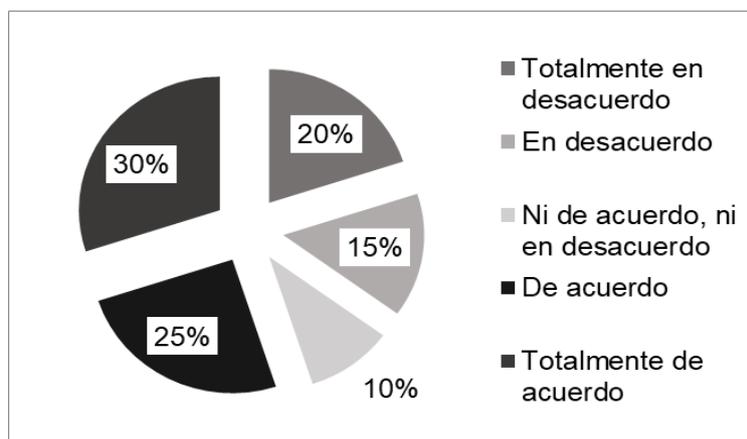


Figura 4 Información proporcionada a los compañeros de trabajo, es clara y precisa

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Según los resultados en este punto, el 35% no concuerda con que la información recibida por parte de sus autoridades sea clara y precisa para realizar sus actividades, por otra parte, se evidencia un 55% de servidores públicos que si reciben la información de forma clara. Agregando un porcentaje de nulidad del 10% hace que se evidencie un punto débil en la forma de comunicación hacia los servidores públicos en cuanto a la claridad y precisión de la información para desarrollar sus actividades y tareas encomendadas.

5) ¿Considera que se debería denunciar en instancias formales de su institución alguna falta a la ética o a la privacidad?

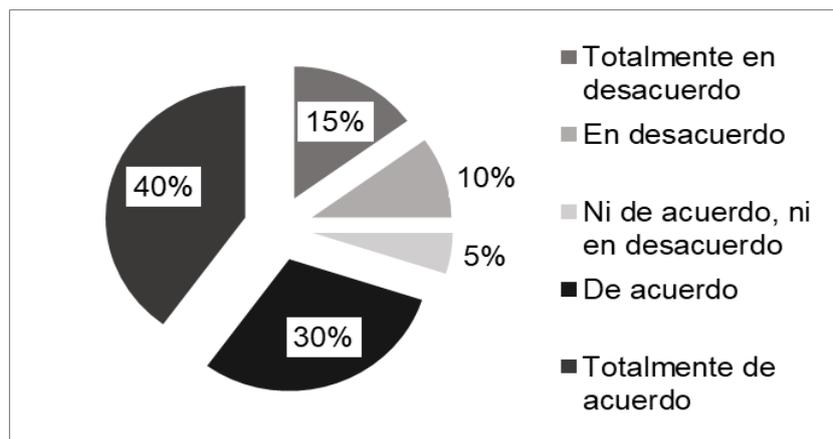


Figura 5 Denuncias en instancias formales de su institución alguna falta a la ética o a la privacidad

Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis: En esta pregunta, los servidores públicos muestran un nivel aceptable de aprobación en cuanto a las denuncias que deben hacerse en instancias formales por el incumplimiento a la ética o privacidad, ya que el 70% está de acuerdo, mientras que el 25% no está de acuerdo y un 5% se muestra indiferente. Este porcentaje, evidencia una veeduría y alta preocupación por el cumplimiento en las tareas del sector público con la ética institucional, garantizando una atención a la comunidad con calidad y calidez.

6) ¿Considera usted que está generalizada la cultura del rumor dentro de la institución?

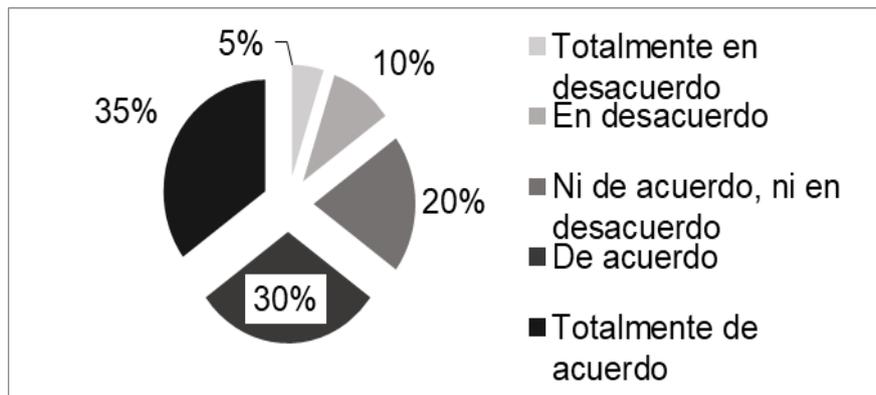


Figura 6 Cultura del rumor dentro de la Institución

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Según esta encuesta, el 15% de los servidores públicos encuestados consideran que no está generalizada la cultura del rumor entre compañeros de trabajo, un 20% se muestra indiferente, y un total de 65% acepta y reconoce que la cultura del rumor está generalizada dentro de la institución. Si bien es cierto, el porcentaje es alto, la afectación dentro de la institución no tiene un impacto determinante en el cumplimiento de las tareas cotidianas.

7) ¿Su institución es transparente respecto de las decisiones que afectan a los funcionarios (as)?

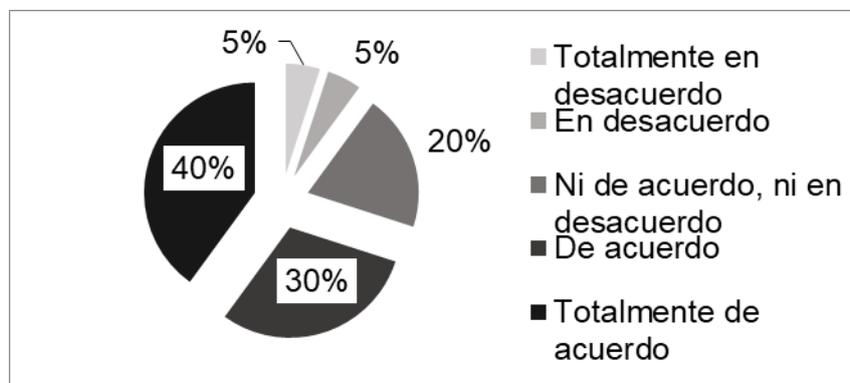


Figura 7 Transparencia en las decisiones que afectan a los funcionarios

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: El resultado de las opiniones en cuanto a la transparencia que presenta la Institución ante sus funcionarios es bastante favorable, con un 70% de servidores que están de acuerdo, versus el 10% en desacuerdo. El porcentaje restante del 20% de nulidad se podría interpretar como no afectados en cuanto a decisiones tomadas por la Institución, reforzando que los servidores públicos confían en que la Institución será clara y transparente en las decisiones que les afecten.

8) ¿Considera usted que su institución es inclusiva, por ejemplo, existe un respeto a las diferencias individuales de los funcionarios (as) ya sean éticas, físicas, de orientación sexual, etc.?

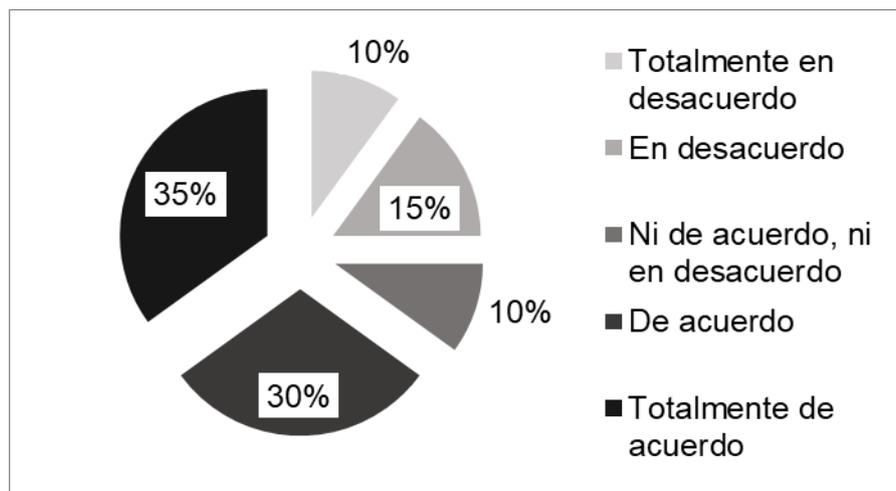


Figura 8 Respeto a las diferencias individuales de los funcionarios
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Para esta pregunta, el resultado va también acorde con los porcentajes anteriores, considerando un 65% de servidores que están de acuerdo con el respeto presentado a las diferencias individuales. Un 10% se muestra indiferente, pudiendo no haber notado alguna reacción negativa, y un total del 25% que considera que no hay respeto en el área inclusiva dentro de la institución. Se podría deducir que al menos la cuarta parte de los servidores públicos se han sentido afectados por la falta de respeto, hacia ellos o hacia alguna persona dentro de la institución, situación que, si afecta el entorno laboral, por lo que se debe considerar una debilidad de la institución.

9) ¿Cree usted que existe compañerismo y clima de colaboración en la Institución?

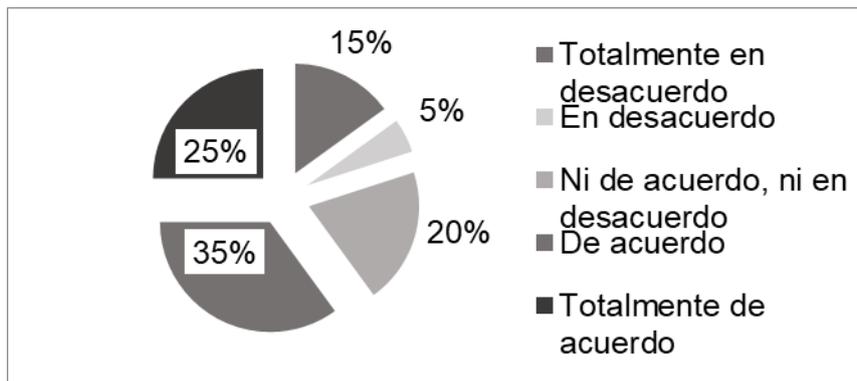


Figura 9 Compañerismo y clima de colaboración en la Institución
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Esta pregunta, si bien es cierto va de acorde con los porcentajes generales, se podría vincular con la reacción a la pregunta anterior, considerando que el porcentaje del 35% de servidores están de acuerdo que existe un nivel de compañerismo y colaboración en la institución y un 25% en totalmente de acuerdo. Se podría analizar que sería una consecuencia del porcentaje de servidores que no sienten el respeto por las diferencias individuales, y se abstienen de colaborar o integrarse. Cabe resaltar que no es el total de servidores afectados, ya que en esta pregunta solo el 20% no está de acuerdo, y hay un porcentaje de indiferencia del 20% también. Este punto, al igual que el anterior se deberá considerar debilidades dentro de la institución.

10) ¿Cree usted que en su institución las relaciones entre colegas se basan en el respeto mutuo?

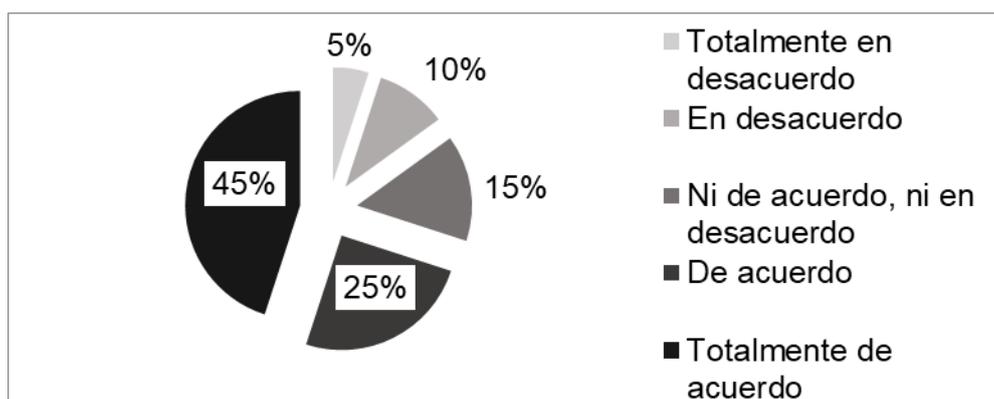


Figura 10 Relaciones entre colegas se basan en el respeto mutuo
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: El resultado de esta pregunta, podría confundirse con las anteriores, creando una incertidumbre, pero en la realidad, en forma general, los servidores públicos consideran que las relaciones entre compañeros se basan en el respeto mutuo, a pesar de las diferencias individuales, un 45% está totalmente de acuerdo y un 25% está de acuerdo lo que nos da como resultado un 70%, versus un 15% que no está de acuerdo, mientras que un 15% se muestra nulidad en su apreciación. Aunque este porcentaje es alto, la institución debe reforzar este punto dentro de su talento humano, ya que el respeto es la base para el buen desenvolvimiento de las actividades diarias dentro de las Instituciones Públicas.

VII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para realizar este análisis y discusión de los resultados se tomarán en cuenta a los objetivos planteados al inicio de esta investigación, en donde se consideró investigar cuales son aquellos tipos de conductas que están presentes en los servidores públicos y que afectan de manera directa e indirecta al clima laboral, en la encuesta se obtuvo como resultado que: a pesar que existen un código de ética y conducta este no se aplica a todos por igual, pues se evidencia según los encuestados existe un 35% (7) que respondieron ni en desacuerdo ni de acuerdo, es decir en otras palabras hacen caso omiso a dicho código sin considerar que el mismo encierra respeto, consideración, responsabilidad y valores, en otras palabras es la recopilación de los valores, principios y pautas éticas y de conducta que conforman la cultura organizacional de la misma, tal cual lo mencionamos en el marco legal lo que dicta nuestra Carta Magna la **Constitución de la República del Ecuador** en su Art. 33: El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado; pero enfatiza que no existirá servidor público exento de responsabilidades por los actos u omisiones realizados en el ejercicio de sus funciones.

De la misma forma para corroborar nuestro objetivo específico N° 2 en el que se menciona que era necesario identificar el nivel de satisfacción que tienen los servidores públicos en su lugar de trabajo, en la cual voluntariamente mencionaron en la pregunta 1 que apenas el 45% está de acuerdo, causa por el cual se deben

tomar medidas necesarias para lograr aquella satisfacción debido a que el porcentaje mayor no está satisfecho, los resultados mostraron que el 20% no está ni desacuerdo ni de acuerdo en el ambiente en el cual trabaja y según el autor (Eden Springs, 2017) donde menciona que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas que uno tiene. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos". Si una persona nota o cree que se encuentra en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y más motivación.

A continuación, es necesario resaltar que el clima laboral es fundamental para poder realizar adecuadamente las tareas encomendadas, en la pregunta 9 se expuso lo siguiente: ¿Cree usted que existe compañerismo y clima de colaboración en la Institución?, en la cual los encuestados consideraron que el 35% de servidores están de acuerdo que existe un nivel de compañerismo y colaboración en la institución y un 25% en totalmente de acuerdo, sin embargo, esas respuestas suman apenas el 60% lo que condiciona que existe un 40% restantes que no están de acuerdo en que se cumpla lo que manifiesta la pregunta, pues ellos consideraron que no existe un total compañerismo y un adecuado clima laboral en el Hospital General, se toma en consideración lo manifestado por el autor (Molina, 2018) "El clima laboral no es otra cosa que el ambiente de los empleados y la organización, pues este fortalece las actividades en la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, las necesidades de los empleados, la sinergia y asertividad, la comunicación, el respeto, y todo lo concerniente a la planificación estratégica de la entidad pública de la salud" para lograr aquello es necesario realizar actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos como por ejemplo la realización de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo, hay que recordar que los servidores públicos no son más allá que personas que tienen sus diferencias en todo aspecto, pues a nivel psicológico cada ser humano es diferente a otro porque siente, piensa y actúa de manera diferente, si se trabaja en lo recomendado se garantizará un adecuado y sano ambiente laboral.

VIII. CONCLUSIONES

Primera:

Con los resultados expuestos en la presente investigación observamos que las conductas en la organización y clima laboral son factores importantes, determinantes e influyentes de forma positiva o negativa en la productividad de los servidores públicos en el sector salud de la Provincia de Santa Elena, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

Segunda:

Todo trabajo tiene personal capaz de sobrellevar cualquier inconveniente, somos seres humanos y como tal necesitamos en algún momento equivocarnos, por tal motivo a nivel personal concluyo esta investigación manifestando que: es necesario desarrollar, mantener y siempre fortalecer el clima laboral pues de este depende que se cumplan muchos objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo, la finalidad de tener conductas apropiadas de acuerdo a la situación es fundamental pues hay que recordar que son profesionales los que se desempeñan en el sector público y como tal deben dar el ejemplo en comportamiento, trato y atención a los diferentes usuarios que asisten al centro de salud de Santa Elena.

Tercera:

Entre las propuestas de mejora se presentan recomendaciones orientadas a mejorar el clima laboral del servidor público a través de cambios a realizarse en las siguientes variables; liderazgo, responsabilidad, resistencia al cambio, motivación y capacitación.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Calduch, R. (2014). Métodos y técnicas de investigación internacional. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Cantillo, E., & Daza, J. (2012). Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas. Barranquilla, Colombia : Universidad Autónoma Del Caribe.
- Constitucion de la República del Ecuador. (2008). Las leyes en el Ecuador. Quito Ecuador.
- Eden Springs. (5 de Abril de 2017). Factores positivos y negativos para la satisfacción laboral. Recuperado el 2 de Agosto de 2019, de <https://www.aguaeden.es/blog/factores-positivos-y-negativos-para-la-satisfaccion-laboral>
- Guerrero, M. (11 de Abril de 2018). ¿Cómo combatir la corrupción en instituciones públicas? Recuperado el 2 de Agosto de 2019, de <https://www.megapractical.com/blog-de-arquitectura-soa-y-desarrollo-de-software/como-combatir-la-corrupcion-en-instituciones-publicas-y-proyectos-de-infraestructura>
- Guinart, J. M. (2012). Monitoreo y vigilancia en Salud pública. Concepción, Chile : Universidad del Desarrollo.
- Jaramillo, V. F. (2011). ANÁLISIS CRÍTICO DEL RÉGIMEN JURIDICO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS EN EL ECUADOR. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador.
- López, C. F. (2011). Estudio de Clima Laboral en Instituciones de Salud Pública. Veracruz: XV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA).
- Merlano, M. S. (2011). SINERGIA EN EL AMBIENTE DE TRABAJO. Contribuciones a las Ciencias Sociales.

- Ministerio de Educacion. (2017). ¿En qué consiste la Evaluación del Desempeño Docente? <http://evaluaciondocente.perueduca.pe/noticias/en-que-consiste-la-evaluacion-del-desempeno-docente/>.
- Molina, A. (2018). Estrategias para obtener un buen clima laboral. Lima: Universidad ESAN.
- Monje, Á. C. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Patarroyo, J. (2012). Clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud. Bogotá, Colombia : Universidad Nacional de Colombia.
- Peales, O. (2012). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rosario, H. E., & Rovira, M. L. (2013). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 22, 41.
- Salazar, B. C. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. Concepción, Chile : Universidad del Bío-Bío.
- Sierra Guzmán, M. P. (2012). Tipos más usuales de Investigación. Pachuca de Soto - México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Simmons, R. (2011). Liderazgo y escucha: la recepción de la voz del usuario en los servicios públicos de hoy (Vol. 45). *Social Policy & Administration*.
- Yurita, D. M. (2017). Los docentes y la transmisión del conocimiento . Japón: investigador principal del Instituto Nacional para el Desarrollo de los Docentes y del Personal Escolar de Japón.
- Zavala, E. Z. (2015). Corrupción política: El caso del Ecuador. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.