



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERAS EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA SOBRE EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL CRISTIANO
DE ESPECIALIDADES "CIUDADELA LAS PIÑAS" DEL CANTÓN MILAGRO,
PERIODO 2012-2014”**

Autores:

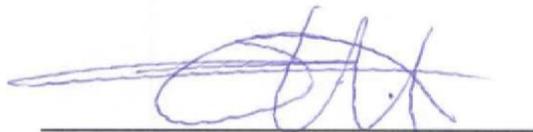
Bonilla Castro Kerly Marilyn
Díaz Villamar Betzy Maholy

**Milagro, Noviembre 2015
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los estudiantes Bonilla Castro Kerly Marilyn y Díaz Villamar Betzy Maholy, para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría– CPA y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre del 2015



Econ. Fabián Ramírez Granda

C.I.: 110267528-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre de 2015.

Kerly Bonilla Castro

Bonilla Castro Kerly Marilyn

C.I.: 094049957-7

Betzy Díaz V.

Díaz Villamar Betzy Maholy

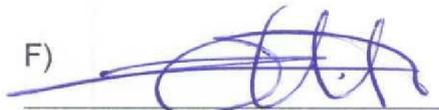
C.I.: 094133651-3

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública – CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

F)



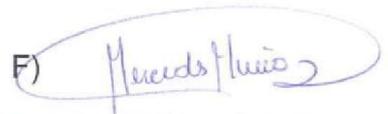
EC. RAMIREZ GRANDA
FABIAN
PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL

F)



ING. CAMPUZANO
RODRIGUEZ MARIA
DELEGADA

F)



LIC. MUÑOZ BERNAL
MERCEDES
SECRETARIA

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se la dedico a todas las personas que confiaron en mí, las cuales han estado en los momentos más difíciles alentándome a seguir adelante y no rendirme en el intento.

En primer lugar agradecerle a Dios por su infinito amor hacia mí, por guiarme día a día por el camino correcto, dándome la fortaleza y sabiduría para realizar este proyecto.

A mis padres; El Señor Andrés Díaz y a la Señora Mercy Villamar ya que ellos son mi fuente de inspiración y el deseo de salir adelante, son el pilar fundamental, quienes han estado en todo momento en mis caídas, debilidades y tristezas para poder cumplir con mi meta de ser una profesional.

A mi hermana Sara Díaz y primos, soy para ellos un gran ejemplo de lucha y de entrega hacia mis estudios.

A mis amigos que me fortalecen espiritualmente; “uno no sirve solo para vivir, sino vive para servir”.

Betzy Díaz Villamar

AGRADECIMIENTO

Expreso mis agradecimientos a todas las personas que formaron parte de mi vida y de mi etapa universitaria:

A Dios por darme salud y guiarme hacia él por medio de otras personas, logrando así fortalecerme física y espiritualmente.

A mis padres Andrés Díaz y Mercy Villamar que son el tesoro más grande que me ha obsequiado Dios, les estoy muy agradecida por darme todo lo que necesitaba para concluir mis estudios, por confiar en mí, el sueño de ellos hecho realidad en mí.

A mi querida amiga, compañera de Tesis y compañera de equipo en clases la Srta. Kerly Bonilla por haberme escogido para realizar este proyecto junto a ella y a su familia por contribuir con este trabajo para lograr nuestra meta.

A la Universidad Estatal de Milagro, a sus autoridades y docentes por cada una de sus enseñanzas las cuales nos servirán en el desenvolvimiento de nuestra vida profesional.

De manera muy especial al Econ. Fabián Ramírez y al Econ. José Díaz Montenegro por contribuir en el desarrollo del presente trabajo gracias a su esfuerzo y paciencia brindada para ejecutar el trabajo de manera satisfactoria.

Betzy Díaz Villamar

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a todas aquellas personas que depositaron su confianza en mí, que conocieron que tuve momentos de caída pero que con ayuda de ellos pude levantarme y seguir adelante con más ímpetu y perseverancia.

Como primer punto clave agradezco a Dios quien en ningún sólo momento me abandonó y descuidó, por brindarme su amor incondicional, y ser mi guía del camino a seguir, otorgándome del don de sabiduría y entendimiento, en conjunto con las ganas y predisposición para redactar este proyecto.

A mis fraternos padres Nelson Bonilla Cortez y Priscila Castro López que en ningún momento me abandonaron en el campo universitario, y siendo la luz e inspiración para alcanzar mis metas.

A mis hermanos, quienes de una manera desinteresada aportaron con su apoyo, y ayuda para que alcance los objetivos propuestos.

A mis familiares quienes ven en mí, una modelo de persona de lucha, esfuerzo y dedicación a mi vida estudiantil.

A mis amigos quienes supieron comprenderme en los momentos de tristeza, cabizbajos y problemas, que con su alegría devolvieron en mi la fortaleza y ganas de seguir adelante.

Kerly Bonilla Castro

AGRADECIMIENTO

Expreso mis más sinceros agradecimientos a aquellas personas que formaron parte de mi vida y de mi ciclo universitario.

A Dios por dotarme de salud por permitirme encontrar en sus caminos una paz y guía espiritual, puesto que se ha convertido en el amigo más preciado en donde puedo confiar mis situaciones, problemas, tristezas y compartir mis logros o éxitos.

A mis padres Nelson Bonilla Cortez y Priscila Castro López que son el motor indispensable que me tiende a continuar y seguir adelante, agradecida con Dios por su existencia, y sabiendo que ellos me otorgaron todo los bienes materiales y espirituales que necesitaba en el transcurso de mi etapa universitaria y vida cotidiana, convirtiendo nuestro sueño hecho realidad que pueda concluir este etapa.

A mi apreciada amiga, compañera de Tesis y compañera de aula en clases la Srta. Betzy Díaz por elegirme para compartir y realizar este proyecto, que con ayuda de su familia y sus opiniones o sugerencias alcancemos el objetivo deseado.

A la Universidad Estatal de Milagro, su cuerpo docente por dotarnos de una corriente de numerosos conocimientos que sin lugar a duda nos ayudara en nuestro desarrollo profesional.

De manera especial al Eco, Fabián Ramírez y al Eco. José Díaz Montenegro que mediante su ayuda y experiencia contribuyeron al desarrollo del presente trabajo de investigación y la culminación del mismo de una forma satisfactoria.

Kerly Bonilla Castro

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela “LAS PIÑAS” del Cantón Milagro, periodo 2012-2014”** y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 26 de Octubre del 2015

Kerly Bonilla Castro
Bonilla Castro Kerly Marilyn
C.I.: 094049957-7

Betzy Díaz V.
Díaz Villamar Betzy Maholy
C.I.: 094133651-3

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	viii
índice general.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
introducción.....	1
CAPITULO I	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.2. Delimitación del problema	5
1.1.3. Formulación del problema	5
1.1.4. Sistematización del problema.....	6
1.1.5. Determinación del tema.....	6
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.3.1. Justificación de la Investigación.....	8
CAPITULO II	9

2. MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1. Antecedentes Históricos	9
2.2. MARCO LEGAL.....	27
2.3. MARCO CONCEPTUAL	31
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
2.4.1. Hipótesis General	34
La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro influye desfavorablemente el desempeño laboral de sus funcionarios.....	34
2.4.2. Hipótesis Particulares	34
2.4.4. Operacionalización de las variables	36
CAPITULO III	40
3. MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL ..	40
La investigación que se está realizando es de tipo descriptiva porque se analiza la situación actual de un fenómeno, sus cualidades, situaciones costumbres, y características; que son objeto de estudio; así por ejemplo: La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en el en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" pertenecientes al Cantón Milagro.	40
El estudio también es correlacional porque especifica la relación entre dos o más variables dentro de un contexto general. En el análisis que estamos efectuando la inadecuada administración que se efectúa en el hospital antes indicado tiene efectos sobre el rendimiento laboral de los funcionarios que laboran en el mismo, originando que no se alcancen los objetivos propuestos por la institución.	40

Por consiguiente la investigación es no experimental puesto que las variables a estudiar ya han sucedido y el investigador no puede realizar la manipulación de las mismas, objeto de estudio posteriormente.	40
El análisis que se está efectuando es con el objeto de investigar la situación existente en el hospital y la carencia de conocimientos acerca de administración, mala organización, cargos no diseñados, limitada comunicación existente y el bajo desempeño laboral de sus funcionarios, presentes en la institución, los cuales deben estudiarse a profundidad y aportar en lo posible a la eliminación o control de dichos aspectos.	40
A su vez la investigación también es transversal porque los datos recolectados se obtuvieron en un tiempo único, para describir variables, su interrelación en un momento dado, así de esta manera se analiza el desempeño laboral que tienen los funcionarios hacia el Hospital Cristiano de Especialidades.	41
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	41
3.2.1. Características de la población.....	41
3.2.2. Delimitación de la población.....	44
3.2.3. Tipo de muestra	45
3.2.4. Tamaño de la muestra	45
3.2.5. Proceso de selección	45
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	46
3.3.1. Métodos teóricos	46
3.3.2. Métodos empíricos	46
3.3.3. Técnicas e instrumentos.....	47
3.3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	47
CAPITULO IV.....	48
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	48
4.1.1. Descripción de la población.....	48

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	51
4.2.1 Análisis de las entrevistas	69
4.3. RESULTADOS	72
4.3.1. Objetivo General.....	72
4.3.2. Objetivo Específico 1	72
4.3.3. Objetivo Específico 2.....	73
4.3.4. Objetivo Específico 3.....	73
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	74
4.4.1. Hipótesis General	74
4.4.2. Hipótesis Particular 1	75
4.4.3. Hipótesis Particular 2.....	75
4.4.4. Hipótesis Particular 3.....	76
5. CONCLUSIONES	77
6. RECOMENDACIONES	78
7. BIBLIOGRAFÍA	79
8. ANEXOS	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de Principales Aportaciones de la Gestión Administrativa	13
Cuadro 2 Matriz de problemas detectados en cada investigación	15
Cuadro 3 Proceso Administrativo	22

Cuadro 4 Declaración de Variables.....	35
Cuadro 5 Operacionalización de Variable General	36
Cuadro 6 Operacionalización de las Variables Específicas 1	37
Cuadro 7 Operacionalización de Variables Específicas 2	38
Cuadro 8 Operacionalización de Variables Específicas 3	39
Cuadro 9 Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades CIUDADELA LAS PIÑAS	43
Cuadro 10 Expertos de la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi	44
Cuadro 11 Preguntas del Objetivo General.....	49
Cuadro 12 Preguntas de los Objetivos Específicos.....	49
Cuadro 13 Preguntas de la Hipótesis General	50
Cuadro 14 Preguntas de las Hipótesis Particulares	50
Cuadro 15 Desarrollo del Hospital.....	51
Cuadro 16 Planificación y Administración correcta de los recursos	52
Cuadro 17 Gestión Administrativa del Hospital	53
Cuadro 18 Mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral	54
Cuadro 19 Desempeño Laboral de los funcionarios.....	55
Cuadro 20 Ejecución de Procesos Administrativos	56
Cuadro 21 Selección del Personal	57
Cuadro 22 Duplicidad de Funciones	58
Cuadro 23 Nivel de Comunicación entre los funcionarios	59
Cuadro 24 Problemas de Comunicación en la tomas de decisiones.....	60
Cuadro 25 Limitado Conocimiento de la Cultura Organizacional	61

Cuadro 26 Filosofía Corporativa de la Institución	62
Cuadro 27 Tareas de la Alta Gerencia	63
Cuadro 28 Cargos no definidos afecta el desempeño laboral	64
Cuadro 29 Beneficios de las decisiones tomadas por la Gerencia.....	65
Cuadro 30 Mala comunicación en la toma de decisiones	66
Cuadro 31 Conocimiento de la Cultura Organizacional.....	67
Cuadro 32 Desmotivación hacia el cumplimiento de metas	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Desarrollo del Hospital	51
Figura 2 Planificación y Administración de los Recursos	52
Figura 3 Gestión Administrativa del Hospital.....	53
Figura 4 Mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral.....	54
Figura 5 Desempeño Laboral de los funcionarios	55
Figura 6 Ejecución de Procesos Administrativos.....	56
Figura 7 Selección del Personal.....	57
Figura 8 Duplicidad de Funciones	58
Figura 9 Nivel de Comunicación entre los Funcionarios	59

Figura 10 Problemas de Comunicación en la Tomas de Decisiones	60
Figura 11 Limitado conocimiento de la Cultura Organizacional.....	61
Figura 12 Filosofía Corporativa de la Institución	62
Figura 13 Tareas de la Alta Gerencia.....	63
Figura 14 Cargos no definidos afecta al desempeño laboral	64
Figura 15 Beneficio de las decisiones tomadas por la Gerencia	65
Figura 16 Mala comunicación en la toma de decisiones	66
Figura 17 Conocimiento de la Cultura Organizacional	67
Figura 18 Desmotivación hacia el cumplimiento de metas.....	68

RESUMEN

La mayoría de las empresas sean éstas instituciones públicas o privadas en el Ecuador, por décadas tienden a ser afectadas por la deficiente gestión administrativa que se lleva a cabo en las mismas, puesto que los profesionales no están debidamente capacitados para ejecutar las actividades que les corresponden en los cargos que desempeñan; los cambios constantes en la dirección de las organizaciones generan cambios en sus políticas internas, este es el caso del Hospital Cristiano de Especialidades quienes desde hace cuatro años presenta anomalías en su administración, puesto que no se organiza o planifica con normalidad, afectando de esta manera el desempeño de los funcionarios y que los mismos se encuentren desmotivados hacia el cumplimiento de las metas, así

también desconocen temas acerca de su cultura organizacional, y el nivel de comunicación que mantienen no beneficia a la alta gerencia al momento de realizar la toma de decisiones y escoger la opción más factible en beneficio de la organización. Para el estudio de esta problemática se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta que será realizada a los empleados, y entrevistas a expertos en temas administrativos, como propósito de poder aportar con soluciones que ayuden a la mejora de la administración del hospital y permita brindar un servicio de calidad a sus pacientes, como conclusión producto del análisis se afirma que la administración llevada en la organización efectivamente afecta el desempeño laboral de los funcionarios y la baja del servicio hospitalario, de la misma manera la filosofía corporativa no es difundida por las instalaciones de la organización, y no existe una verificación de perfiles de los cargos que son solicitados al momento de reclutar personal en la empresa, situación que solo trae descontentos en los funcionarios al no ocupar un puesto acorde a su conocimiento y experiencia.

Palabras claves: administración, desempeño, comunicación, funcionarios, cultura organizacional.

ABSTRACT

Most companies whether public or private institutions in Ecuador for decades tend to be affected by poor administrative management is carried out under the same, since professionals are not properly trained to perform the tasks incumbent in the positions they hold; the constant changes in the direction of the organizations generate changes in its internal policies, this is the case of the Christian Hospital Specialty those from four years ago presents abnormalities in his administration, because it is not organized or planned normally, thus affecting the performance of officials and

that they are discouraged toward meeting the goals, well known issues about its organizational culture, and the level of communication that keep no benefits to senior management when making decisions and choose the most feasible option for the benefit of the organization. For the study of this issue will be used as a technique for data collection survey will be conducted among employees and interviews with experts in administrative matters, the purpose of being able to provide solutions that help improve the administration of the hospital and allow providing quality service to their patients, as a conclusion based on the analysis states that the stewardship of the organization actually affects job performance of staff and the floor of the hospital service, in the same way corporate philosophy is not released by the facilities of the organization, and there is no verification profiles charges are sought when recruiting staff in the company, a situation that only brings disaffected officers to occupy a position not commensurate with their knowledge and experience.

Keywords: administration, performance, communication, officials, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en el análisis de la Gestión Administrativa del Hospital Cristiano de Especialidades “Ciudadela LAS PIÑAS” perteneciente al Cantón Milagro y su incidencia en el desempeño laboral de sus funcionarios, en la cual se está suscitando problemas en el departamento debido a la mala Administración de la Institución, con la finalidad de que poco a poco se disminuya.

Se da a conocer la relación que existe entre los funcionarios los cuales se muestran en la Institución como la falta de comunicación en los departamentos lo que provoca: la duplicidad de sus funciones, pérdida de tiempo y retardo en las actividades, en las que se requiere un mayor enfoque a este problema. Por esta razón este proyecto tiene como objetivo realizar un análisis de la Gestión que ha venido ejecutando la Institución, de tal manera para examinar si es la adecuada o no, lo cual ha provocado una conducta negativa de los funcionarios, llegando así a la solución de que la Alta Gerencia junto con sus funcionarios puedan tomar una mejor decisión que sea beneficios para ambos.

La fundamentación de este trabajo de investigación está basada en la Teoría Clásica de la Administración Henry Fayol porque se enfoca en el proceso administrativo que es planificar, organizar, dirigir y controlar. El cual el proceso administrativo ayuda a manejar correctamente todos los niveles internos de la Institución junto con los 14 principios de la Administración de una manera responsable, asegurando los recursos de la misma.

La investigación es descriptiva; correlacional; no experimental; transversal, además es cualitativa porque nuestra investigación está basada en el conocimiento y comprensión de las necesidades, actitudes y comportamiento del objeto a investigar.

El objeto de estudio comprende dos grupos poblacionales, **Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela “LAS PIÑAS” perteneciente al Cantón Milagro y a los Jefes Distritales**, por no estar conformados por muchos funcionarios, no hace falta ningún tipo de muestra, ni mucho menos aplicar una técnica de muestreo.

Los métodos a utilizarse en el trabajo de investigación son el método inductivo-deductivo, el cual nos podrá ayudar a conocer las ideas de los funcionarios de Hospital, además del método hipotético-deductivo, que nos ayudará a llegar a los resultados al comprobar las hipótesis presentadas.

La investigación que se ha realizado para la tesis al Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela “LAS PIÑAS” del Cantón Milagro está conformada por cuatro capítulos, los que presentamos a continuación.

El Capítulo I corresponde a la problemática, los objetivos específicos y la justificación del proyecto de investigación, este capítulo nos da a conocer más a fondo el problema que aflige el objeto de estudio y lo que lograremos en el presente trabajo.

El Capítulo II está centralizado en el marco referencial, el cual comprende los antecedentes históricos y referenciales, así como la conceptualización de los términos descritos en el estudio, también mencionamos la fundamentación teórica y legal en la cual está proyectada nuestra investigación.

El Capítulo III comprende el marco metodológico, los métodos a utilizarse para la recopilación de datos, así como se expresa el tipo y diseño de la investigación, constituye la población y la muestra, la cual se va usar los métodos, técnicas e instrumentos de estudio

El Capítulo IV se refiere al análisis el cual es el resultado de la tabulación, la representación gráfica y entrevistas ejecutada, también a la verificación de las hipótesis detalladas.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematicación

En el Ecuador, en el período 2001 y 2002 se establece la Política y la Ley del Sistema Nacional de Salud, que marcaron tanto los principios generales como los aspectos jurídicos a la reforma estructural del sector de la salud.

El Ministerio de Salud Pública lidera la Investigación y el Desarrollo Tecnológico en Salud, a través del Proceso de Ciencia y Tecnología (PCYT); quien por expreso mandato y, a través de su Misión y Visión, debe normar, organizar y controlar la Investigación en Salud y el Desarrollo Tecnológico del sector.¹

Milagro es una ciudad situada en la provincia del Guayas de la República del Ecuador, su nombre es San Francisco de Milagro. Según el censo de población y vivienda del año 2010 existen 83393 mujeres y 83241 hombres², en dicho cantón brinda sus servicios hospitalarios el Hospital Cristiano de Especialidades el cual se encuentra laborando desde hace 14 años, el cual se ha consagrado como una de las instituciones de ayuda a la comunidad ecuatoriana, ubicado en la Ciudadela Las Piñas entre las calles: Carlos Morán y Carlos Solís.

En el mencionado hospital se realizan cirugías complejas de Oftalmología, en donde se utiliza para sus procesos tecnologías de punta, profesionales comprometidos por lo que diariamente se atienden a 8 pacientes diarios, 1700 al mes y 19000 al año que en el lapso de tiempo en el medio de la salud lleva atendiendo a más de 74.194 pacientes de Milagro,³ con compromiso y responsabilidad de todo su talento humano, lo que lo convierte en el principal

¹ PAREDES, Mario: Ministerio de Salud Pública del Ecuador Proceso de Ciencia y Tecnología en Salud, <https://goo.gl/UxDDIy>, extraído el 29 de julio del 2015.

² INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISITICAS Y CENSOS: censo poblacional 2010, Quito, 2010.

³ HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES, Datos Estadísticos, Milagro, 2015

proveedor de los servicios del Plan Visión que lidera el Ministerio de Salud Pública a toda la ciudadanía del Ecuador, el mismo que brinda las facilidades de ayuda económica y prestaciones hospitalarias en cuanto a operaciones oftalmológicas a las personas que se acojan a dicho plan, para las provincias del Guayas, Los Ríos y Santa Elena.⁴

Puesto que la salud se reconoce como un elemento indispensable para el desarrollo económico social de un pueblo y la propia supervivencia de los individuos, la gestión administrativa se convierte en un factor clave dentro de cualquier institución, porque contribuye a su normal funcionamiento dentro del campo en el que se desempeñe.⁵

Desde hace cuatro años dentro del Hospital Cristiano de Especialidades se han venido dando irregularidades en su departamento administrativo como una inadecuada gestión administrativa que se observa en la duplicidad de funciones asignadas a los funcionarios, resultando un bajo desempeño laboral de los mismos, puestos que en algunos casos se le atribuyen tareas no concernientes a el cargo en que se desenvuelve o para el que fue contratado.

Una limitada comunicación existente entre las personas que trabajan en dicho departamento, lo que origina una inestabilidad al momento de la toma de decisiones, que ayuden a mejor elección de alternativas que beneficie a la continuidad y crecimiento institucional.

Se presenta también un desconocimiento hacia la cultura organizacional de la empresa, lo que origina un personal desinteresado hacia la consecución de metas establecidas, por tanto una baja de la calidad del servicio prestado y una insatisfacción de los usuarios.

⁴ MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA: Plan Visión Ecuador, Quito, 2015

⁵ CAVALCANTI, Bianor: *El Gerente Ecuatoriano: Estrategias de Gestión en el Sector Público*, Editorial FGV, Brasil, 2015

Se debe estructurar mejor las funciones en base al perfil y conocimientos del trabajador, implementar programas de motivación, trabajo en equipo y liderazgo para los funcionarios, difundir la filosofía corporativa del hospital para de esta manera todos los integrantes del centro hospitalario, se sientan identificados con el mismo, y puedan contribuir al prestigio de la institución y el logro de los objetivos que se hayan establecidos, sin olvidar su desempeño en el mercado local, regional, y nacional.

1.1.2. Delimitación del problema

Campo : Salud Pública.
Área : Administración Hospitalaria.
Aspecto : Desempeño laboral
Espacio : Milagro-Guayas-Ecuador
Tiempo : 2012-2014

El Hospital Cristiano de Especialidades brinda atención médica a toda la comunidad ecuatoriana, existen alrededor de 83.393 mujeres y 83.241 hombres ciudadanos que viven en el Cantón Milagro, los cuales acceden a este centro hospitalario por la calidad del servicio que ofrece, y su destacada ayuda por preocuparse por su población ya sea mediante programas de vinculación con la colectividad y al ofrecer brigadas médicas totalmente gratuitas en otros lugares del Ecuador.

1.1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la Gestión Administrativa influye sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014?

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿Cómo afecta la **indefinición de cargos administrativos** en el **desempeño laboral** de los empleados del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro?
- ¿De qué manera influye el **bajo nivel de comunicación** en la **toma de decisiones** del Departamento Administrativo del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro?
- ¿Cómo incide la **limitada cultura organizacional** en el **desinterés de los funcionarios** hacia el cumplimiento de las metas del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro?

1.1.5. Determinación del tema

Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Analizar la incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro a través de la utilización de métodos cualitativos para contribuir en la mejora continua de la Institución.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar de qué manera incide la **definición de cargos administrativos** en el **desempeño laboral de los empleados** del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro.
- Determinar cómo influye el **nivel de comunicación en la toma de decisiones del Departamento Administrativo** del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro.
- Constatar el impacto que tiene la **cultura organizacional** en el desinterés de los funcionarios hacia el **cumplimiento de las metas** del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

Se ha convertido imprescindible conocer cómo se desarrollan los procesos dentro de una institución, por ende el conocimiento de las mismas al planificar sus estrategias frente al mercado laboral y competencia, haciendo énfasis en un estudio de la gestión administrativa de un hospital, ya que el correcta funcionalidad del mismo; pretende dotar a sus pacientes de servicios y prestaciones de calidad, puesto que uno de los principales derechos que dispone los ciudadanos/as es el derecho a la salud universal.

Uno de los pilares fundamentales para que una institución pueda desenvolverse mejor en el ámbito laboral es la organización y planificación; puesto que de esta manera la misma puede definir su estructura funcional, los recursos que se le asignen sean éstos materiales, humanos, tecnológicos, y su correcta utilización dentro de la empresa.

El presente trabajo se encuentra orientado a un estudio íntegro de la gestión administrativa que se está llevando a cabo en el Hospital Cristiano de Especialidades “Ciudadela Las Piñas” del cantón Milagro y el desempeño laboral de sus funcionarios, para de esta manera poder conocer si se ejecutan correctamente los procesos que la institución realiza, y el origen del bajo rendimiento laboral por parte de sus empleados.

Como objetivo común se pretende aportar hacia un sistema de cambio en su administración, de sus procesos administrativos, optimizando recursos, y aumentando su rentabilidad, dotando a sus pacientes de servicios de calidad; combinados con una gestión administrativa eficiente que le impulse hacia la realización de sus objetivos institucionales.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

LA ADMINISTRACIÓN

Es una de las actividades humanas más importantes desde que los seres humanos empezaron a crear grupos para cumplir propósitos que no podían lograr de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales.

En intermedios del siglo XX los administradores de los negocios no precisamente eran sus propietarios, ya que ellos desconocían temas respecto a la manera idónea de llevar sus negocios, y por ello contrataban a un personal para que efectúe esta tarea.

A partir de que Henry Taylor plantea el estudio de la administración científica, todas las enseñanzas experimentadas en la historia de la humanidad fueron incorporadas en una disciplina habitual, que era llevar un orden y planificación de las actividades que ejecute los integrantes de una organización, aunque en instituciones militares y en la doctrina católica ya se habían ejecutado acciones como la redacción de instructivos que dirijan la guerra que era frecuente en estos tiempos.

Los numerosos enfoques desarrollados durante todo el siglo anterior colocaron un énfasis que en cuanto a funciones, estructura, talento humano, tecnología respecto a las implicaciones de la administración.

Debido a los numerosos enfoques los ambientes laborales han sido desarrollados en base a comprender la realidad que suscita en su puesto de trabajo, aportando con instrumentos prácticos y útiles que ayuden a la solución de problemas.

La administración no sólo debe expresarse como un conjunto de conceptos, sino como el hábito que beneficie a la productividad de una institución, que ha venido desarrollándose en el transcurso de los años, puesto que ha instruido a las personas a planear, organizar, dirigir y controlar todas sus actividades.

A continuación se presentan una evolución de lo que ha sido la gestión administrativa lo largo de la historia.

Inicios y Avances de la Gestión Administrativa

Desde tiempo atrás ha existido la administración según las narraciones Judío, Noé, Abraham y sus herederos, administran grandes números de personas y recursos para de esta forma lograr cumplir múltiples objetivos como ser victoriosos de las guerras planeadas, se dice que el suegro de Moisés le enseñó todo en cuanto a la administración y el eficacia del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma presentaron maravillosas deducciones de una excelente administración dentro de cuestiones políticas.

Administración en la Edad Antigua

Administración considerada como disciplina es muy reciente en la historia de la inclinación administrativa es antigua debido a que nace con el ser humano por lo que en todas las épocas existe la necesidad de ordenar actividades.

En Egipto había un método administrativo extenso con un patrimonio proyectado y un Gobierno de gran mando, el cual consta de fuerza y exigencia y fue así como nació el sistema de servicio civil.

Administración en la Edad Media

En este proceso de la edad media del Imperio Romano el centralismo administrativo, fue disminuyendo notablemente y el mando real pasó a manos del terrateniente, el cual se concentraban innumerables personas abriendo las puertas al apareamiento de la Edad Media, diferenciando las maneras de administrar que existían en el pasado.

La administración toma un mayor impulso cuando nace en Italia los elementos de la contabilidad moderna y los negocios lucrativos.⁶

Administración en la Edad Moderna

Nace en Rusia y Austria un grupo administrativo nombrado como comeralistas los cuales desearon innovar los sistemas administrativos empleados, para ciertos tratadistas ellos son considerados como pioneros en la investigación científica de la administración pública.

En el siglo XVIII tuvo su iniciación en la Revolución Industrial Inglesa, la cual se requirió de otra generación de administradores puesto que elaboraron sus propios criterios, naciendo de esta forma los principios administrativos básicos.⁷

Administración en la Edad Contemporánea

Esta época afirma que la administración es una ciencia infalible, puesto que por consecuencias de las necesidades nacen principios, procedimientos y funciones administrativas, ya que a su tiempo aportan indispensablemente al pensamiento administrativo.

La administración ha acogido innumerables criterios a lo largo de las épocas hasta la década de los 20 posteriormente de la primera guerra mundial, así como la ciencia la cual interviene la psicología y sociología, lograron la aprobación y suministrar herramientas de aplicación.

La administración se ha ido desarrollando desde hace años, instruyendo a las personas a planificar, organizar, dirigir y controlar sus funciones, el cual presentamos a continuación a través de un cuadro que compara las épocas por la

⁶ MEJÍA, Eder: Origen, Evolución y precursores de la Gestión Administrativa, <http://goo.gl/wh7WZ2>, extraído el 12 de agosto del 2015.

⁷ SANCHEZ, Victoria: Administración Moderna, <http://goo.gl/NA5JRI>, extraído el 12 de agosto del 2015.

cual ha pasado la administración hasta la actualidad y el cambio que ha venido suscitando en cada una de las etapas.⁸

Precursores de la Gestión Administrativa

Hubo algunos personajes que se destacaron para que la administración sea lo que hoy es, ya que fueron partícipes de la evolución de la misma. Los cuales se muestran a continuación.

Confucio: Destacado Filósofo, suministró un sin número de normas para la Administración Pública.

- En el reclutamiento del personal para un cargo solicitado excluir el favoritismo y el partidarismo.
- Las personas electas al cargo deben ser honradas, responsables e idóneas de desarrollar el cargo.
- Las personas que ejecuta un cargo público deben conocer perfectamente el país estando en condiciones de solucionar sus problemas.

Adán Smith: Motivo la realización del equipo de trabajo para dividir sus funciones para el crecimiento de la producción.

Henry Matalcalfe: Se destacó por sus experimentos aplicando sus propios criterios para de esa forma mejorar la administración puesto que siempre ha existido fallos y deficiencias, ya que su criterio es que los empleados en muchos casos no realizan las actividades y no hacen el debido esfuerzo para ejecutarlas.

Frederick W. Taylor: Es considerado hasta la actualidad padre de la administración científica, Taylor trabajo en algunas empresas, ejecutando gran cantidad de experimentos poniendo en práctica sus propios criterios para mejorar la administración.

⁸ CARRANZA, Eder: Modelo de Gestión Administrativa, <http://goo.gl/34IVx7>, extraído el 12 de agosto del 2015

Se establece un cuadro explicativo de las principales aportaciones que ha tenido la administración desde sus su inicio hasta la actualidad donde se pueden observar los cambios que en cada una de las etapas han ido surgiendo.⁹

Cuadro 1 Matriz de Principales Aportaciones de la Gestión Administrativa

PERIODO	CONTRIBUYENTE	PRINCIPALES APORTACIONES
5000 a.C	Sumerios	<i>Establecieron registros escritos para uso comercial y gubernamental.</i>
4000-2000 a.C	Egipcios	<i>Practicaban inventarios, llevaban diarios, ventas e impuestos; desarrollaron una elaborada burocracia para la agricultura, emplearon administradores de tiempo completo utilizando la planeación.</i>
4000 a.C	Hebreos	<i>Aplicaron los Diez Mandamientos, la planeación a largo plazo y el tramo de control.</i>
2000-1700 a.C	Babilónicos	<i>Reforzaron leyes para la conducción de los negocios, incluyendo estándares, salarios y obligaciones de los contratistas.</i>
500 a.C	Chinos	<i>Establecieron la Constitución Chow y Confucio sentó las primeras bases para un buen Gobierno.</i>
500-200 a.C	Griegos	<i>Desarrollaron la ética del trabajo, iniciaron el método científico para la solución de los problemas.</i>
200 a.c.-400 d.c.	Romanos	<i>Desarrollaron sistemas de fabricación de armamento de cerámica y textiles; construyeron carreteras; organizaron empresas de bodegas.</i>
300 d.c. - Siglo XX	Iglesia Católica	<i>Estructura jerárquica descentralizada con control estratégico y políticas centralizadas.</i>
1300	Venecianos	<i>Establecieron un marco legal para el comercio y los negocios.</i>

Fuente: Investigaciones realizadas.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

⁹ CARRANZA, Eder: Modelo de Gestión Administrativa, <http://goo.gl/34lVx7>, extraído el 12 de agosto del 2015

Hospital Cristiano de Especialidades

Es una entidad que se encarga de servir a la ciudadanía en general, enfocados especialmente en prestar cuidados oftalmológicos, y cirugías de retina y de catarata, que se encuentran a la vanguardia de la tecnología, así también brinda servicios de medicina general, cardiología, dermatología, odontología, con profesionales altamente capacitados y reconocidos por su experiencia en las áreas.

Misión

Estamos comprometidos a proveer servicios médicos de óptima calidad a bajo costo, a todas las personas que por su modesta condición le es difícil acceder a los centros privados de nuestra comunidades, dando a conocer siempre a Dios como la fuente inspiradora de nuestro accionar y en cuyo nombre servimos .

Visión

Contribuir a que los servicios médicos del Ecuador que satisfagan las necesidades de atención en salud integral, creando una red multiplicadora de agentes promotores de cambios para comportamientos de riesgos.¹⁰

Su historia se desarrolla poco antes de su creación, en donde el señor José Meza Tavera director general de la Fundación Ministerio Médico Internacional, contactó al pastor de la Iglesia Evangélica Alianza Central David Muthre para que le done un terreno para construir un centro de salud de ayuda comunitaria a los ciudadanos del cantón Milagro, recibiendo una respuesta negativa de la petición.

Es así que en febrero del año 2000 empezó a funcionar el hospital en un reducido consultorio en la avenida García Moreno entre Colombia y Chile frente a la Cámara de Comercio, el mismo que estaba conformado por una cajera, un médico especialista, tres técnicos oftalmológicos, y una persona dedicada a realizar la limpieza, pero al existir una numerosa demanda el alquiler de aquel espacio le resulto insatisfecho; por lo que, el mencionado director general accedió

¹⁰ HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES: Datos históricos, Milagro, 2001.

a constatar nuevamente al pastor David Muthre para que con su ayuda pudieran encontrar a alguien quien les pueda dotar del terreno que estaban solicitando, es así, que en julio del mismo año el Dr. Oscar Vaca les ayudo y dono uno de sus terrenos en la Ciudadela Las Piñas en la Av. Carlos Morán y calle sin nombre llamada en ese entonces y ahora Carlos Solís.

En septiembre del año 2000 empezaron con la construcción del Hospital, con recursos provenientes de la Fundación Ministerio Internacional, de la misma manera fueron adquiridos los equipos, y personal que necesitaban.

El 14 de Febrero del 2001 fue la inauguración del Hospital Cristiano de Especialidades, luego mediante recursos propios se siguieron contratando a personal no sólo especializado en oftalmología sino también de las demás ramas de la medicina.

Y con mucho esfuerzo producto de los pacientes que atendía diariamente adquirió maquinarias, y un quirófano para que las personas que acceden al hospital puedan hacerse las operaciones que necesiten y no deban viajar a otros lugares en busca de las mismas, contando con clínicas satélites en diferentes provincias como son en el Guayas en los cantones Naranjito, Naranjal y Bucay, en Santa Elena en sus cantones Playas y Salinas; de la misma manera en la provincia de Los Ríos en Vinces, Ventanas y Quevedo.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Con el propósito de conocer investigaciones efectuadas sobre la gestión administrativa, se plantearon los estudios de las siguientes tesis:

GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL OBRAS SOCIALES SAN MARTIN DE PORRES

Ing. Com. Alexandra Pulla B. e Ing. Com. Maribel Urgilés H. Tesis previas a la obtención del título de Magister en Gestión y Dirección de Empresas el estudio se lo realizó en Cuenca en el Hospital Obras Sociales San Martín de Porres en el cual recalca el requerimiento de herramientas administrativas que guíen al

Hospital a alcanzar sus objetivos mediante el desempeño laboral de los funcionarios.

Los sistemas administrativos y de Gestión, deben detallar una información actualizada, mayor flexibilidad en las operaciones, manejo de nuevos métodos administrativos, financieros y de marketing, formulando tácticas de innovación y emprendimiento.¹¹

Hoy en día los hospitales son considerados como empresas, en la cual sobresalen los servicios de salud al usuario brindando una mayor calidad para el paciente. La administración del área hospitalaria resulta un poco dificultosa por motivo de la gran variedad de profesionales que la conforman y la variedad de objetivos que tiene cada individuo a fin de tomar decisiones correctas y alcanzar los objetivos planteados, sin olvidar el cambio que necesita la empresa acorde a los épocas actuales.¹²

Este proyecto favorece al proceso de transformación de su administración, sus procesos, a mejorar la calidad en la prestación de servicios, el cual favorece a los usuarios acudiendo a esta unidad de salud.¹³

La similitud de este proyecto al nuestro, es que ambos están enfocados a alcanzar los objetivos planteados por la Institución a fin de que la toma de decisiones sea la correcta y tener muy en claro hacia dónde queremos llegar, teniendo al alcance todas las herramientas administrativas y financieras necesarias.

EVALUAR A LA PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL DE LOS VALLES

Christian Orlando Tapia, Tesis Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero En Finanzas; Facultad De Ciencias Económicas Escuela De Estadísticas Y Finanzas,

¹¹ PULLA, Alexandra; URGILÉS Maribel; *Gestión Administrativa del Hospital Obras Sociales San Martín de Porres*, Editorial Cuenca, 2008; p. 1

¹² *Ibíd.*, p. 4

¹³ *Ibíd.*, p. 2

estudio realizado en la Ciudad de Quito resalta la deficiencia de la tecnología y la insuficiente capacitación del personal.

El Hospital cumple con todas las necesidades y requisitos de la población (usuarios internos y externos), satisfaciendo con las medidas de equidad, efectividad, eficacia y eficiencia.

En la actualidad la crisis en los servicios de salud pública se desarrolla a causa de inexistencia de inversión social, debido a que es considerado como un gasto del Estado no como una inversión social en la población, existiendo fallas en los equipamientos tecnológicos de punta y falta de seminarios de los recursos humanos.

Con la nueva infraestructura hospitalaria, con equipamiento de punta, para atender a los habitantes locales y a nivel nacional que acceden a este servicio sino en cuanto se refiere a una alta calidad humana, y con buenos recursos económico, factores fundamentales para el desarrollo económico del país.¹⁴

La similitud de este proyecto trata de la infraestructura hospitalaria y el bajo desempeño laboral que existe entre los funcionarios ya que no les brindan las capacitaciones continuas necesarias para su debida actualización en el área tecnológica o empresarial.

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO ADMINISTRATIVO DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO EN EL HOSPITAL PROVINCIAL DE COTOPAXI

Catalina Elizabeth Palma Pacheco; Tesis De Graduación Para La Obtención Del Título De Ingeniero Comercial; estudio realizado en Latacunga-Ecuador, hace énfasis en el diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la atención al público.

¹⁴ TAPIA, Christian; *Evaluar A La Planificación Y Administración Del Hospital De Los Valles*, Editorial, Quito, 2013; p. 1

Esta actividad se ejecuta dentro del modelo de atención médica dada en la ineficiencia en el uso de insuficientes recursos disponibles, debido a la gran pérdida de tiempo en la administración de los sistemas de salud.

Esto se demuestra en la inexistencia de seminarios de la administración de recursos humanos y en la ausencia de herramientas gerenciales. Es indispensable proporcionar el estudio de los conceptos modernos de la gerencia de empresas al manejo de los sistemas locales de salud, de manera que se asemeje a la labor que realizan los empleados de la salud y de las comunidades, llegando así a una contribución esencial.¹⁵

Es de gran similitud porque trata de llevar a ambas instituciones a cumplir los objetivos planteados mediante la medición de resultados y preparándolos para los cambios que pueda suscitarse en su entorno.

EVALUACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL CENTRO OFTALMOLÓGICO HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE SERVICIOS MÉDICOS DEL CANTÓN MILAGRO

Ávila Bernal Cristhian Paul Y Cevallos Pino Julio César; Proyecto De Grado Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero Comercial realizado en el Cantón Milagro; el cual recalca la evaluación de los procesos para la mejora de la atención de los pacientes del Hospital.

Este proyecto se dio para mejorar cada uno de los procesos y actividades que se llevan a cabo en la actualidad en el Hospital Cristiano de Especialidades, para ser más competitivos frente los demás centros que ofrecen el mismo servicio de oftalmología.

¹⁵ PALMA, Catalina; *Diseño de un Plan Estratégico Administrativo de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Público en el Hospital Provincial De Cotopaxi*, Editorial Latacunga, 2008; p. 105

En el Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos de la ciudad de Milagro se viene dando desde hace cinco años atrás una baja calidad de atención al paciente y un deficiente manejo de los recursos financieros, humanos y administrativos, surgidos por la falta de control , planificación, organización y planeación de los procesos administrativos que maneja la institución.

El deficiente manejo de los recursos ha causado problemas que afectan de manera directa a la institución, por lo que estamos perdiendo competencia ante nuestros más cercanos competidores. Entre los problemas tenemos una baja calidad de atención a los pacientes creado por la falta de compromiso de los empleados y la falta de capacitación de los mismos lo que ha llevado a brindar un servicio descortés y sin calidad. La falta de capacitación a los empleados y administradores es un gran inconveniente ya que afecta de manera directa a la institución y de manera indirecta a los pacientes ocasionando baja productividad, ocasionando así un servicio incompleto a los pacientes, lo que causa que el hospital genere pocos ingresos debido al poco número de personas que acuden al centro oftalmológico.¹⁶

Este proyecto es similar al nuestro puesto que es la misma institución la cual tiene deficiencias, para lograr poco a poco a disminuir las fallas en los procesos y actividades llevadas a cabo en la actualidad, mejorando también la atención al cliente.

¹⁶ ÁVILA, Bernal; CEVALLOS Pino: *Evaluación de los Procesos Administrativos para Mejorar el Servicio de Atención a Pacientes del Centro Oftalmológico Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos del Cantón Milagro*, Editorial Milagro, 2012; p. 1, 2, 3

Cuadro 2 Matriz de problemas detectados en cada investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AUTOR(ES)	AÑO/ CIUDAD DE LA INVESTIGACIÓN	PRINCIPAL PROBLEMA DETECTADO
Gestión Administrativa del Hospital Obras Sociales San Martín de Porres	Ing. Com. Alexandra Pulla B. e Ing. Com. Maribel Urgilés H.	2008 Cuenca	Estudio de la Gestión Administrativa del Hospital Obras Sociales San Martín De Porres.
Evaluar a la Planificación y Administración del Hospital de los Valles	Christian Orlando Tapia	2013 Quito	La evaluación de la planificación y administración del Hospital de los Valles
Diseño de un Plan Estratégico Administrativo de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Público en el Hospital Provincial de Cotopaxi	Catalina Elizabeth Palma Pacheco	2008 Latacunga	Análisis de un Plan Estratégico Administrativo de Mejoramiento a la Atención al Público del Hospital de Cotopaxi
Evaluación de los Procesos Administrativos para Mejorar el Servicio de Atención a Pacientes del Centro Oftalmológico Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos del Cantón Milagro	Ávila Bernal Cristhian Paul Y Cevallos Pino Julio César	2012 Milagro	¿En qué medida la ausencia de control incide en el manejo de los procesos Administrativos del Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos?

Fuente: Investigaciones Realizadas.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

2.1.3 Fundamentación

Este proyecto el cual se está ejecutando tiene como objetivo analizar la inadecuada Gestión Administrativa que se está dando en el área Administrativa del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela Las Piñas y sobre el desempeño laboral de sus funcionarios, cuales son las consecuencias que tomaría la institución sino se llegará a una solución, para ello nos fundamentamos en la Teoría de la Administración de Henry Fayol.

Teoría Clásica de la Administración Henry Fayol

La teoría clásica de la administración conocida también como corriente fayolista por su creador Henry Fayol, para Fayol era muy significativo vender, producir y proteger los bienes de una empresa.

La teoría clásica nació de la necesidad de fundar un método científico de la administración con el fin de estructurar un conocimiento, una ciencia sólida para ser instruida más tarde en todos los niveles de la educación. Se solicitaban jefes en las empresas, pero jefes que verdaderamente se hicieran cargo de las responsabilidades de un conjunto de trabajadores, jefes que supieran mandar al igual que proyectar sus actividades, jefes con un gran conocimiento de su área y de la práctica administrativa. La tarea administrativa por ningún motivo debe ser una carga para las autoridades, sino más bien un compromiso compartido con los subordinados.

Toda empresa requiere emplear una metodología en sus actos, y el proceso administrativo es sin duda esa metodología que se pide para la solución de los inconvenientes que nacen en cualquier organización.

Modelo del Proceso Administrativo

Cuadro 3 Proceso Administrativo



Fuente: Modelo del Proceso Administrativo.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Planificación

A través de ésta primera etapa del proceso administrativo logramos un plan el cual es el medio que se va a emplear. Este plan es esencial los hay simples o complejos, de corta o larga permanencia. Basada en:

- a) Los recursos de la empresa.
- b) La naturaleza e importancia de las operaciones en marcha.
- c) Las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

Organización

La segunda etapa facilita todos los recursos indispensables para el funcionamiento de la empresa, la cual podemos dividirla en organización material y social. Examina e investiga de manera individual los niveles jerárquicos, su función y su

método de trabajo. Detalla que un buen gobernador es un excelente administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador.

Según Fayol, la persona o grupo que se encomienda la organización tiene compromisos, los cuales indicamos a continuación.

1. Vigilar que el organismo social y el material se hallen en relación con el objeto, los recursos y las necesidades de la empresa.
2. Manifestar decisiones claras y precisas.
3. Aportar a una buena selección del personal y puntualizar claramente las funciones.
4. Impulsar la iniciativa y la responsabilidad.
5. Velar que los intereses particulares estén subordinados al beneficio de la empresa.
6. Tener todo bajo control.

Dirección

El objetivo de este proceso administrativo es llegar al máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

La habilidad de administrar se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración. Se presenta tanto en las pequeñas como en las grandes empresas.

El director encargado de una dirección debe:

1. Conocer a fondo su personal.
2. Descartar a los inexpertos.
3. Dar un buen ejemplo.
4. Manejar inspecciones constantes de la entidad social ayudándose con cuadros sinópticos (cartas organizacionales).

5. Reunir a sus principales participantes en conferencias en que se disponga la unidad de dirección y la convergencia de esfuerzos.

Control

Radica en una comprobación para evidenciar si todas las cosas ocurren de conformidad con el procedimiento acogido, las instrucciones transmitidas y los principios constituidos. Su objetivo es situar los puntos débiles y las faltas para modificarlas e impedir su reproducción. Aplicando a todo: a las cosas, a las personas, a los actos.

Principios de la Administración

La función administrativa es el componente fundamental para el logro de los resultados junto con la eficiencia y su labor recae sobre el organismo social de la empresa, es decir, sobre las personas que la conforman. La salud y el buen funcionamiento del organismo social dependen de cierto número de situaciones que se consideran casi invariablemente de principios, de leyes o de reglas.

1. División de trabajo

Tiene por objeto llegar a producir más con el mismo esfuerzo, se aplica a todos los trabajos en los cuales se involucra cierto número de personas que solicitan varias clases de capacidades. Trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes.

2. La autoridad

Es el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe a la autoridad sin la responsabilidad. En un jefe se diferencia la autoridad estatutaria que depende de la función, y la autoridad personal, hecha de inteligencia, saber, experiencia, valor moral, dotes de mando, servicios prestados, etc. Para ser un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad estatutaria.

3. La disciplina

Se refiere a la obediencia, la actividad, la conducta, los signos externos de respeto mostrado de acuerdo con los acuerdos establecidos entre la empresa y sus empleados.

4. Unidad de mando

Un subordinado debe acatar órdenes sólo de un superior; este principio es de potestad única.

5. Unidad de dirección

Únicamente un jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que desarrollen el mismo objeto. La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no se deriva de ésta.

6. Subordinación del interés particular al interés general

El interés de un subordinado o de un conjunto de subordinados no debe predominar sobre el beneficio de la empresa; es decir, que el interés de la familia debe influir sobre el beneficio de los miembros. Deben hacerse a un lado la avaricia, el egoísmo, la pereza y todas las pasiones humanas que afectan el desarrollo de una organización. La organización, para que pueda lograr esta situación, requiere de estabilidad y buen modelo de sus superiores. Las juntas de trabajo deben ser las más imparciales posibles y debe existir una vigilancia estrecha para arreglar problemas y pronosticar circunstancias desfavorables.

7. Remuneración del personal

Debe constar de un justo y garantizado agrado para todos los empleados y para la organización en términos de remuneración. La gratificación del personal es el monto del servicio entregado. Los diversos modos de salario en uso para los trabajadores son:

- a) Pago por jornada.
- b) Por tareas.

c) Por destajo. Todo ello con el beneficio de subsidios, primas y recompensas extras para motivar al personal.

8. Centralización

Se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización. En los pequeños negocios, la centralización es autoritaria e irrefutable; en los grandes negocios, las órdenes pasan por diferentes canales y esto prohíbe centralizar la toma de decisiones.

9. Jerarquía o cadena escalar

Es la línea de mando el cual va desde el escalón más alto hasta el más bajo. Este camino está impuesto a la vez por la necesidad de una transmisión asegurada y por la unidad de mando. Es un error prescindir de la vía jerárquica sin necesidad; pero lo es mucho mayor perseguirla cuando debe resultar de ello un daño para la empresa.

10. Orden

Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio; de la misma manera se utiliza para la técnica de orden social: un lugar para cada persona y cada persona en su lugar. Es esencial este principio, porque impedirá pérdidas de tiempo y de materiales constantemente y cuando se haya proyectado y asegurado su lugar establecido; si éste no se cumple, entonces el orden es aparente. El orden supuesto crea malos hábitos y confunde al gerente. Por el contrario, en algunas circunstancias existe un desorden aparente, pero en realidad es un orden, de acuerdo con la necesidad del usuario.

11. Equidad

La equidad no exige ni la energía ni el rigor. Exige mucha discreción, mucha experiencia y mucha bondad. La aspiración de equidad y de igualdad son deseos que hay que tener en cuenta en el trato con el personal. La equidad resulta de la mezcla de la generosidad con la justicia.

12. Estabilidad del personal

La rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo una persona perdure en un cargo, más tendrá la posibilidad de mostrar interés, acción e iniciativa y podrá explotar sus destrezas dentro de la organización.

13. Iniciativa

Es la capacidad de imaginar un plan y de afirmar su éxito, la libertad de plantear y la de ejecutar. La organización debe ser lo más flexible y transparente posible, así sus elementos podrán tener la seguridad de manifestarse.

14. Unión del personal o espíritu de equipo

“La unión hace la fuerza” es un dicho muy anticuado, pero en realidad es la única técnica para que un equipo de trabajo alcance sus objetivos. La empresa debe trabajar al unánime, como una sola alma y por un mismo objetivo. Cuando exista esa combinación, seguramente estaremos hablando de una organización en especial. La armonía y la unión entre personas crean grandes fuerzas para la organización.¹⁷

2.2. MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo 4 De los derechos económicos, sociales y culturales

Sección cuarta De la salud

Art. 42.- El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de

¹⁷ CHIAVENATO, Idalberto; *Introducción a la Teoría General de la Administración*: Unidad 4. *Teoría clásica de la Administración de Henry Fayol*, Editorial McGraw-Hill, México, 2007

salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

Art. 43.- Los programas y acciones de salud pública serán gratuitas para todos. Los servicios públicos de atención médica, lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos o privados.

Art. 45.- El Estado organizará un sistema nacional de salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector. Funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.

Art. 46.- El financiamiento de las entidades públicas del sistema nacional de salud provendrá de aportes obligatorios, suficientes y oportunos del Presupuesto General del Estado, de personas que ocupen sus servicios y que tengan capacidad de contribución económica y de otras fuentes que señale la ley.¹⁸

LEY ORGÁNICA DE SALUD

Capítulo I

DEL DERECHO A LA SALUD Y SU PROTECCIÓN

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permiten efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la Ley.

Art 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

¹⁸ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR; *Capítulo 4 De los derechos económicos, sociales y culturales: Sección cuarta De la salud;* Art. 42, 43, 45, 46.

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado.¹⁹

Auditoría SART. Gestión administrativa II: Planificación

Para llevar a cabo la planificación el reglamento SART nos habla de ella en su artículo 9. El reglamento SART evalúa mediante la evidencia documental, los procesos e incluso mediante entrevistas a los trabajadores para poder evidenciar sus objetivos, cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- ✓ La empresa debe evaluar el Sistema de Gestión cada dos años, añadiendo los cambios internos que se produzcan, como por ejemplo: las no conformidades relativas al Sistema de Gestión.
- ✓ Se genera una matriz donde se exponen las no conformidades planificadas a lo largo del tiempo desde un punto de vista técnico.
- ✓ Dentro del plan mencionado anteriormente también se encuentran recursos humanos, económicos y tecnológicos.
- ✓ Otra parte del plan incluye los cronogramas donde están definidos los responsables, con las fechas de inicio y fin de las actividades que tienen que realizar.
- ✓ El plan considera los cambios como cambios internos y cambios externos:
 - a. Los cambios internos; son cambios en la estructura de la planificación, donde se pueden incluir nuevos procesos, métodos de trabajo, etc.

¹⁹ LEY ORGÁNICA DE SALUD; *Capítulo I: Del Derecho a la Salud y su Protección*; Art. 1, 2, 3

b. Los cambios externos; son las modificaciones que sufren las leyes o reglamentos que pueden afectar a la organización, avances tecnológicos, etc.²⁰

LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Título Primero: Principios Generales

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Art. 13.- Falta de claridad en la Información.- Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información.

Título Sexto: De las Sanciones

Art. 23.- Sanción a funcionarios y/o empleados públicos y privados.- Los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes

²⁰ **Ley SART Ecuador:** *Auditoría SART. Gestión administrativa II: Planificación;*
Art. 9

señalados en el artículo 1 de la presente Ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose ésta como información que ha sido negada total o parcialmente ya sea por información incompleta, alterada o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, de la siguiente manera:

- a) Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;
- b) Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,
- c) Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información. Estas sanciones serán impuestas por las respectivas autoridades o entes nominadores. En el caso de prefectos, alcaldes, consejeros, concejales y miembros de juntas parroquiales, la sanción será impuesta por la respectiva entidad corporativa.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA: Convierte el lazo que hay dentro de las organizaciones en una relación más agradable y positiva para alcanzar los objetivos.²¹

CONTROL: Es una etapa del proceso administrativo encargada de verificar que cada una de las actividades se cumplan de acuerdo a lo planificado por la Institución.²²

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional representa un sin número de variables como opiniones, expectativas, valores y principios que forman parte de la entidad e historia de una institución.²³

²¹ TIRONI, Eugenio: *Comunicación Estratégica: Vivir en un Mundo de Señales*.

²² CHIAVENATO, Idalberto: *Introducción a la teoría general de la administración*, Editorial México, 2007; p. 81.

CUMPLIMIENTO DE METAS: Depende del cumplimiento de nuestras acciones, es decir la capacidad con la que cuenta una persona para llegar al objetivo planteado por la organización.²⁴

DESCRIPCIÓN DE CARGOS: Es un conjunto de reglas que consiste en detallar las funciones que consta un puesto de trabajo acorde a sus conocimientos y experiencias.²⁵

DESEMPEÑO LABORAL: Es la actuación que expresa el trabajador al ejecutar de manera acertada las funciones o encomiendas que se le han designado en su cargo.²⁶

DIRECCIÓN: Encargada de liderar y encaminar a las personas hacia el logro de los objetivos propuestos por la institución.²⁷

ESTRATEGIA: Es un vínculo existente entre la organización y su entorno, el cual con un conjunto de procedimientos organiza y asigna recursos para lograr su finalidad.²⁸

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Conjunto de actividades que lleva a cabo un administrador de una entidad encaminadas al cumplimiento del proceso administrativo.²⁹

INTERÉS: Sustantivo que manifiesta la inclinación que se siente sobre un objeto, por el valor de utilidad que le atribuye.³⁰

²³ *Ibíd.*, capítulo 15- Desarrollo Organizacional

²⁴ ÁLAVA, José: Comunidad de Emprendedores, <http://goo.gl/R1u77X>, extraído el 22 de julio del 2015.

²⁵ CHIAVENATO, Idalberto: capítulo 8-Descripción y Análisis de Cargos, <http://goo.gl/v1xxiY>, extraído el 22 de julio del 2015.

²⁶ ALLES, Martha: *Dirección Estratégica de RR.HH. Vol. 1(3ra Ed.): Gestión por competencias.*

²⁷ CHIAVENATO, Idalberto: *Introducción a la teoría general de la administración*

²⁸ PULGAR, Laura; RIOS, Franklin: *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño Organizacional de la Empresa*; p. 51.

²⁹ COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y EL FONDO DE DESARROLLO: *Gestión administrativa*

³⁰ RAMÍREZ, Alejandra: La Motivación, <http://goo.gl/p6sJyxb>, extraído el 3 de agosto del 2015

MOTIVACIÓN: Proceso de estimular a una persona para que ejecute una actividad que satisfaga sus necesidades y alcanzar cualquier meta expresada por el motivador.³¹

OPORTUNIDADES: Factores externos a la institución que pueden beneficiar al cumplimiento de metas y objetivos trazados.³²

ORGANIZACIÓN: Es una función importante del proceso administrativo, puesto que constituye un esquema formal de la institución, que debidamente regulados por normas establecidas regula temas acerca del manejo de los recursos que posee una empresa tales como físicos, materiales, humanos, etc.³³

PLANEACIÓN: Es la parte fundamental del proceso administrativo que ayuda en la toma de decisiones, elaboración, proceso y puesta en marcha de múltiples planes operativos con el propósito de lograr los objetivos y metas planteadas.³⁴

PROCESO ADMINISTRATIVO: Es un vínculo con las actividades proyectadas el cual opera los recursos materiales, financieros, tecnológicos y en especial al talento humano para cumplir los objetivos definidos por la organización.³⁵

SERVICIO HOSPITALARIO: es un conjunto de servicios médicos especializados reagrupado en un hospital, el cual brinda al usuario que ingresa a la institución tratamiento médico y quirúrgico.³⁶

TOMA DE DECISIONES: Se trata de escoger la mejor opción entre las posibles soluciones, tratando de no cometer errores durante el proceso.³⁷

³¹ *Ibíd.*, La motivación

³² SAINZ, José María: *El plan estratégico en la práctica*, Editorial ESIC, Madrid, 2012

³³ *Ibíd.*, capítulo 15-Desarrollo Organizacional

³⁴ CRESPO, Raquel; RANGEL, Celia; SEBASTIÁN, Ana: *Planificación Estratégica y Gestión de la Publicidad*, Editorial Business Marketing School, Madrid, 2012.

³⁵ JIMÉMEZ, Wilburg: *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*, Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, 2003; p.329.

³⁶ BENAVIDES, Ángela: CCM Salud y Bienestar, <http://goo.gl/tycl7C>, extraído el 23 de julio del 2015.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro influye desfavorablemente el desempeño laboral de sus funcionarios.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- La indefinición de los cargos administrativos del Hospital Cristiano de Especialidades afecta el desempeño laboral de los funcionarios del mismo.
- El bajo nivel de comunicación existente entre el personal del Departamento Administrativo provoca inestabilidad al momento de la toma de decisiones en el Hospital Cristiano de Especialidades.
- La limitada Cultura Organizacional ocasiona el desinterés de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades hacia el cumplimiento de las metas.

³⁷ RUIZ, Alberto: La Toma de Decisiones de la Empresa, <http://goo.gl/Qu3uxN>, extraído el 23 de julio del 2015.

2.4.3. Declaración de Variables.

Cuadro 4 Declaración de Variables

HIPÓTESIS GENERAL		
COMPONENTES	VARIABLES	
La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro influye desfavorablemente en el desempeño laboral de sus funcionarios.	Gestión Administrativa	Desempeño Laboral

Fuente: Hipótesis General.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

2.4.4. Operacionalización de las variables

Cuadro 4 Operacionalización de Variable General

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro influye desfavorablemente en el desempeño laboral de sus funcionarios.	Gestión Administrativa	Es el conjunto de actividades que lleva a cabo un administrador de una entidad encaminadas al cumplimiento del proceso administrativo y objetivos propuestos.	Administración Talento Humano	Actividades que ejecuta la institución	Encuestas Entrevistas Observación	Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro y la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi.
	Desempeño Laboral	Es la actuación que expresa el trabajador al ejecutar de manera acertada las funciones o encomiendas que se le han designado en su cargo.	Administración Comunicación Oral Talento Humano Liderazgo	Nivel de Rendimiento	Encuesta	Funcionarios que laboran en el Hospital Cristiano de Especialidades pertenecientes al Cantón Milagro "Ciudadela Las Piñas"

Fuente: Objetivo General.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Cuadro 5 Operacionalización de las Variables Específicas 1

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
La indefinición de los cargos administrativos del Hospital Cristiano de Especialidades afecta el desempeño laboral de los funcionarios del mismo.	Definición Cargos Administrativos	Es un conjunto de reglas que consiste en detallar las funciones que consta un puesto de trabajo acorde a sus conocimientos y experiencias.	Administración Talento Humano Liderazgo	Nivel de Eficiencia	Encuestas Entrevistas Observación	Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro y la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi.
	Desempeño Laboral	Es la actuación que expresa el trabajador al ejecutar de manera acertada las funciones o encomiendas que se le han designado en su cargo.	Administración Comunicación Oral Talento Humano Liderazgo	Nivel de Rendimiento	Entrevistas Observación	Funcionarios que laboran en el Hospital Cristiano de Especialidades pertenecientes al Cantón Milagro "Ciudadela Las Piñas"

Fuente: Objetivo General.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Cuadro 6 Operacionalización de Variables Específicas 2

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
El bajo nivel de comunicación existente entre el personal del Departamento Administrativo provoca inestabilidad al momento de la toma de decisiones en el Hospital Cristiano de especialidades.	Comunicación	Proceso por medio del cual se intercambian ideas u opiniones desde un emisor hacia un receptor.	Administración	Nivel de Eficiencia	Encuestas	Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro y la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi.
	Toma de Decisiones	Es una reunión formal en la cual se escuchan propuestas y se escoge la mejor alternativa de elección de un proyecto.	Administración	% de objetivos cumplidos por el Hospital	Entrevistas Observación Encuestas	Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades pertenecientes al Cantón Milagro "Ciudadela Las Piñas"

Cuadro 7 Operacionalización de Variables Específicas 3

COMPONENTES	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
La limitada Cultura Organizacional ocasiona el desinterés de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades hacia el cumplimiento de las metas	Cultura Organizacional	Constituye un conjunto de normas, principios y valores que forman parte de la identidad e historia de una institución.	Administración Comunicación Oral Talento Humano Liderazgo	# de personas que conocen la misión institucional	Encuestas Entrevistas Observación	Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro y la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi
	Interés	Sustantivo que manifiesta la inclinación que se siente sobre un objeto, por el valor de utilidad que le atribuye.	Comunicación Oral Talento Humano Liderazgo	Nivel de Interés	Encuestas Entrevistas Observación	Funcionarios que laboran en el Hospital Cristiano de Especialidades pertenecientes al Cantón Milagro “Ciudadela Las Piñas”

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La investigación que se está realizando es de tipo descriptiva porque se analiza la situación actual de un fenómeno, sus cualidades, situaciones costumbres, y características; que son objeto de estudio; ³⁸así por ejemplo: La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en el en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" pertenecientes al Cantón Milagro.

El estudio también es correlacional porque especifica la relación entre dos o más variables dentro de un contexto general. ³⁹En el análisis que estamos efectuando la inadecuada administración que se efectúa en el hospital antes indicado tiene efectos sobre el rendimiento laboral de los funcionarios que laboran en el mismo, originando que no se alcancen los objetivos propuestos por la institución.

Por consiguiente la investigación es no experimental puesto que las variables a estudiar ya han sucedido y el investigador no puede realizar la manipulación de las mismas⁴⁰, objeto de estudio posteriormente.

El análisis que se está efectuando es con el objeto de investigar la situación existente en el hospital y la carencia de conocimientos acerca de administración, mala organización, cargos no diseñados, limitada comunicación existente y el bajo desempeño laboral de sus funcionarios, presentes en la institución, los cuales deben estudiarse a profundidad y aportar en lo posible a la eliminación o control de dichos aspectos.

³⁸ GÓMEZ, Marcelo: *Introducción a la Investigación cualitativa y cuantitativa*, Editorial Enojos, Brasil, 2010.

³⁹Ibíd. p. 52

⁴⁰ Ibíd., p. 58

A su vez la investigación también es transversal porque los datos recolectados se obtuvieron en un tiempo único, para describir variables, su interrelación en un momento dado, así de esta manera se analiza el desempeño laboral que tienen los funcionarios hacia el Hospital Cristiano de Especialidades.

La investigación es de tipo cualitativa porque nuestro estudio se basa en el conocimiento y comprensión profunda de las necesidades, actitudes y comportamiento del objeto a investigar. ⁴¹Así por ejemplo, observaremos el desempeño laboral que tienen los funcionarios que laboran en dicho Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro, y como se encuentra la gestión administrativa en el momento actual.

Como resultado tenemos que la investigación es descriptiva; correlacional; no experimental; transversal, y cualitativa.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

La población que está siendo objeto de análisis está definida por dos grupos a los que se le aplicará los respectivos métodos, técnicas e instrumentos de la investigación: El primer grupo corresponde a los **Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades**, el mismo que se encuentra conformado por 50 personas; y un segundo grupo **Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi y Jefes Distritales** quienes son la Lcda. Hyta Caicedo Ante y Dra. Ruth Quintero.

El grupo poblacional de los **Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades**, tienen edades entre 25 a 65 años, con un nivel de educación intermedio, puesto que la mayoría de estos funcionarios poseen título de tercer nivel con que desempeñan sus cargos en el mencionado hospital, los mismos que

⁴¹ Ibíd., p. 48

son 50; y son originarios de diversos cantones de la provincia del guayas; incluso, existen oftalmólogos de otros países como Cuba, Costa Rica, Colombia.

Y tenemos el grupo poblacional correspondiente a la **Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi** y **Jefes Distritales** pertenecientes al cantón Yaguachi, y Guayaquil respectivamente, sus edades se encuentran comprendidas entre los 30 y 50 años.

La **Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz** ubicada en el cantón Yaguachi, se encuentra integrada por 5 personas, en donde su director administrativo es el Dr. Fernando Navas, un contador, dos auxiliares contables, y un tesorero, en donde los mismos poseen títulos de tercer nivel y su lugar de residencia es la ciudad de Guayaquil, sus edades se encuentran comprendidas entre los 30 y 60 años, con una antigüedad en la institución de 2 años y medio el director administrativo, 2 años el contador en conjunto con sus auxiliares contables, y el tesorero 4 años laborando en la institución.

El rol que ejecuta el director administrativo es coordinar el área financiera con el fin de contribuir con el logro de los objetivos establecidos por la entidad, las funciones del contador es establecer el registro de las transacciones contables elaborando en forma oportuna los estados financieros, registrando, clasificando y resumiendo en forma significativa y en términos monetarios; las transacciones, así como la interpretación de sus resultados los mismos que son utilizados como herramienta en la toma de decisiones, de los auxiliares contables, realizar las funciones técnicas como conciliaciones bancarias; el cajero, la constatación física por medio del arqueo de caja.

La Lcda. Hyta Caicedo Ante y Dra. Ruth Quintero son servidoras públicas del Ministerio de Salud Pública, entre sus funciones se encuentran la de vigilar y controlar el normal funcionamiento administrativo y operativo de las instituciones hospitalarias cantonales, así como de gestionar los recursos necesarios a dichos establecimientos.

A continuación se detallará las características de los grupos poblacionales que serán objeto de estudio.

Cuadro 8 Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades CIUDADELA LAS PIÑAS

GRUPO POBLACIONAL # 1	
FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES	
Funciones que Desempeñan	Cantidad
Director Administrativo	1
Contador	1
Auxiliares Contables	2
Coordinador	1
Cajeras	2
Oftalmólogos	4
Cardiólogos	2
Alimentación	3
Conserjes	5
Traumatología	2
Psicólogos	3
Otorrinólogos	2
Laboratorio	4
Gastroenterólogo	2
Dermatólogos	2
Ecografías	2
Medicina General	4
Farmacia y óptica	2
Obstetricia	1
Preparación	2
Archivo	1
Servicios de Voluntariado	2
TOTAL	50

Fuente: Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Cuadro 9 Expertos de la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del Cantón Yaguachi

GRUPO POBLACIONAL # 2	
Expertos de la Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del cantón Yaguachi	
Funciones que desempeñan	Cantidad
Director Administrativo	1
Contador	1
Auxiliares contables	2
Tesorero	1
Expertos	
Jefes Distritales	2
TOTAL	7

Fuente: Dirección Administrativa del Hospital de Yaguachi y Jefes Distritales
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

3.2.2. Delimitación de la población

Las poblaciones que están siendo estudiadas son finitas porque se puede detallar el número exacto de las mismas.

El grupo poblacional correspondiente a los **Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades**, que se encuentra conformado por 50 personas, ya que este grupo se encuentra directamente involucrado con el que tema que estamos investigando, aquí valoraremos el desempeño laboral que los mismos tienen frente al centro hospitalario, el manejo adecuado de los recursos que se le asignan a la

institución, la organización, y planificación de estrategias, que ejecuta la administración del mismo.

El grupo poblacional número dos lo conforman la **Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del cantón Yaguachi y Jefes Distritales**, que nos describirán los problemas y situaciones que se les ha presentado en su trayectoria, en base a su experiencia suscitada en sus cargos, como es el caso de la limitada comunicación que puede existir en dichos departamentos, un incorrecto manejo de los recursos asignados, desorganización, entre otros, etc.

Por tal razón se ha escogido el estudio de estos dos grupos poblacionales; que nos ayudará a conocer con certeza si la gestión administrativa llevada por el hospital es eficiente, y darnos origen al conocimiento de las causas de que exista un rendimiento laboral no deseado por parte de los empleados del mismo; el por qué existen duplicidad en las funciones asignadas, desconocimiento acerca de la cultura organizacional, aportando con una solución que beneficie a la institución y permita su consecución de objetivos.

3.2.3. Tipo de muestra

En el estudio que se está realizando en el Hospital se va a escoger a toda la población para todos los grupos poblacionales, ya que es pequeña y no solicita extraer una muestra.

3.2.4. Tamaño de la muestra

No se va evaluar ningún tipo de muestra ya que se va a trabajar con todos los miembros de los diferentes grupos poblacionales.

3.2.5. Proceso de selección

No se va a establecer ninguna técnica de muestreo porque en el estudio se va a trabajar con todas las unidades poblacionales.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

Para el caso del grupo poblacional **Funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades**; aplicaremos el siguiente método:

Método Inductivo- Deductivo: Este método consiste en que posibilita el estudio de las variables involucradas en la investigación, donde se conocerán opiniones de los trabajadores respecto a la gestión administrativa existente en la institución

Con la utilización de este método se podrá detallar si el departamento administrativo del hospital se encuentra en condiciones de aplicar una correcta administración y utilización de recursos.

Método Hipotético-Deductivo: Este método es el camino para buscar soluciones a los problemas planteados, consiste en plantear hipótesis a aquellos problemas; permitiendo la verificación de las hipótesis detalladas en el tema de investigación si las mismas son ciertas o no; por medio de la observación del objeto de estudio, para llegar al debido supuesto de las consecuencias si se comprueba la veracidad de las aseveraciones.

3.3.2. Métodos empíricos

Son aquellos que no necesitan de un pre-estudio, puesto que se lo adquiere en base a conocimientos, prácticas del ser humano. En nuestro estudio se utilizó el siguiente método empírico fundamental.

La Observación

Se detalló lo que ocurre en el hospital respecto a su administración, interpretando las actuaciones, comportamientos y hechos de los funcionarios, tal y como las realizan habitualmente, comparando la relación de los hechos para su posterior análisis.

Para el grupo poblacional mencionado anteriormente se aplicará la siguiente técnica complementaria.

Encuesta.

Consiste en la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos, en nuestro estudio nos permite recopilar información y captar opiniones de los funcionarios del hospital respecto de la actuación de la administración y su desempeño laboral frente a la institución.

Para el caso del grupo poblacional de la **Dirección Administrativa del Hospital José Cevallos Ruíz del cantón Yaguachi y Jefes Distritales** se utilizará la siguiente técnica.

Entrevista.

Se empleará una conversación detallada a los grupos mencionados con anterioridad, con objeto de la obtención de datos acerca de la administración presentada en sus cargos; la aplicación de sus procesos administrativos y, el desempeño laboral que muestra su talento humano frente a sus instituciones.

3.3.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas de investigación utilizadas en la recopilación de los datos son la observación, encuesta y entrevista.

3.3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Posteriormente a la recolección de datos producto de las encuestas y entrevistas, se procede al registro de las cifras arrojadas que nos originan porcentajes e índices importantes para la comprobación de las respectivas hipótesis.

Para el procesamiento de tabulación de estos datos se utilizó el programa SPSS el cual es un software estadístico que nos permite la representación por medio de gráficos estadísticos, para una mejor comprensión.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1.1. Descripción de la población.

Del total de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades, 31 personas son de sexo masculino que corresponde al 62%, frente a 19 personas de sexo femenino, que representa el 38%, lo que nos indica la conformación de los funcionarios del Hospital por género, en donde la población masculina tiene mayor representación.

El nivel de edad más demostrativo, se encuentra comprendido entre los 31 a 45 años, lo que representa un 52% de la población, otro grupo más representativo lo conforman las personas que tienen edades entre 46 y 60 años, con un 24%.

Cabe mencionar que tan sólo 7 personas poseen edades comprendidas entre los 16 a 30 años, así también existen 5 personas mayores de 60 años que por su experiencia y conocimiento forman parte de la Institución desde su creación hasta la actualidad.

Del total de nuestra población encuestada, el 6% ha culminado el bachillerato, el 10% ha alcanzado un estudio superior pero no lo ha terminado, el 70% posee títulos de tercer nivel, y el 14% de ellos tienen un Masterado en sus debidas especialidades.

Los funcionarios encuestados, residen en su mayoría en la ciudad de milagro lo que corresponde el 58%, otro lugar de residencia es Guayaquil con un 26%, de ahí existen lugares como Durán y Babahoyo con valores del 12% y 4% respectivamente.

4.1.2 Estructura de la Encuesta

Para evidenciar el objetivo general y los objetivos específicos se utilizaron las siguientes preguntas detalladas a continuación:

Cuadro 10 Preguntas del Objetivo General

OBJETIVO GENERAL	1. ¿Cómo considera Ud. que ha sido el desarrollo institucional del Hospital?
	2. ¿Cree Ud. que se ha planificado y se ha administrado correctamente los recursos dentro de la Institución?
	3. ¿Cómo califica Ud. la Gestión Administrativa del Hospital?

Fuente: Preguntas de encuesta.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Cuadro 11 Preguntas de los Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1	1. ¿En el momento de la selección del personal se analiza el perfil del postulante al cargo solicitado?
	2. ¿Cree Ud. que la duplicidad de funciones sea objeto de la indefinición de cargos?
Objetivo Específico 2	1. ¿Cómo considera Ud. que es el nivel de comunicación entre los funcionarios del Hospital?
	2. ¿Se han presentado problemas de comunicación al momento de tomar decisiones?
Objetivo Específico 3	1. ¿Considera Ud. que el limitado conocimiento sobre la Cultura Organizacional de la Institución provoca el desinterés de los funcionarios al realizar sus actividades?
	2. ¿Cree Ud. que los objetivos planteados fueron acordes con la filosofía corporativa de la Institución?

Fuente: Preguntas de encuesta.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Para evidenciar la hipótesis general y las hipótesis particulares se utilizaron las siguientes preguntas detalladas a continuación:

Cuadro 12 Preguntas de la Hipótesis General

HIPÓTESIS GENERAL	1. ¿Cree usted que una mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral de los funcionarios?
	2. ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital?
	3. ¿La ejecución de los procesos administrativos son realizado con normalidad?

Fuente: Preguntas de encuesta.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Cuadro 13 Preguntas de las Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular 1	1. ¿Las tareas asignadas por la Alta Gerencia fueron acordes a su cargo?
	2. ¿Cree Ud. que los cargos no definidos afectan a su desempeño laboral en la Institución?
Hipótesis Particular 2	1. ¿Ud. se ha beneficiado de las decisiones tomadas por la alta Gerencia?
	2. ¿Cree Ud. que una mala comunicación provoca inestabilidad en la Institución al momento de tomar decisiones?
Hipótesis Particular 3	1. ¿La institución da a conocer sobre su cultura organizacional a sus funcionarios?
	2. ¿Si la respuesta anterior fue NO, cree Ud. que esta es la razón por la cual los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el cumplimiento de las metas?

Fuente: Preguntas de encuesta.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Preguntas de encuestas:

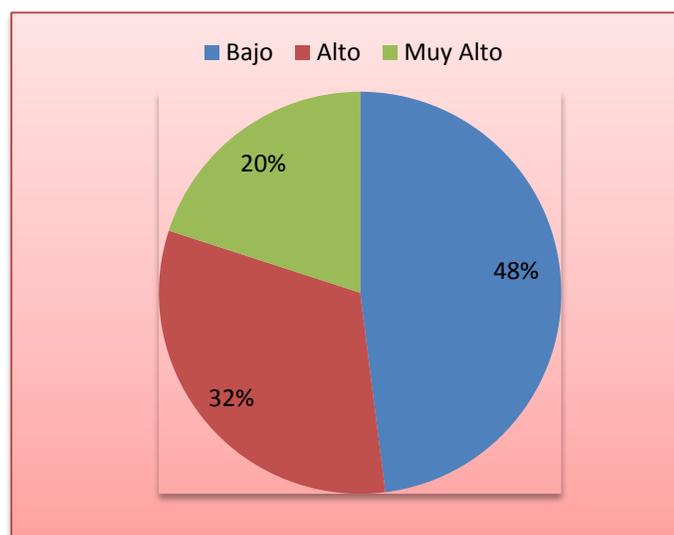
1.- ¿Cómo considera Ud. que ha sido el desarrollo institucional del Hospital?

Cuadro 14 Desarrollo del Hospital

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	48%
Alto	16	32%
Muy Alto	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 1 Desarrollo del Hospital



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Del 100% de los funcionarios encuestados el 48% ha considerado un bajo crecimiento de la institución, mientras que un 32% considera que es alto y el 20% restante opina que es muy alto, puesto que los funcionarios que vienen laborando

logran ver una gran mayoría de cambios pero los funciones recientes no han logrado ver ningún cambio en estos últimos años.

Interpretación de los resultados

El resultado obtenido nos origina que el desarrollo institucional de la institución es bajo, por ende no se alcanzan las metas y objetivos previstos.

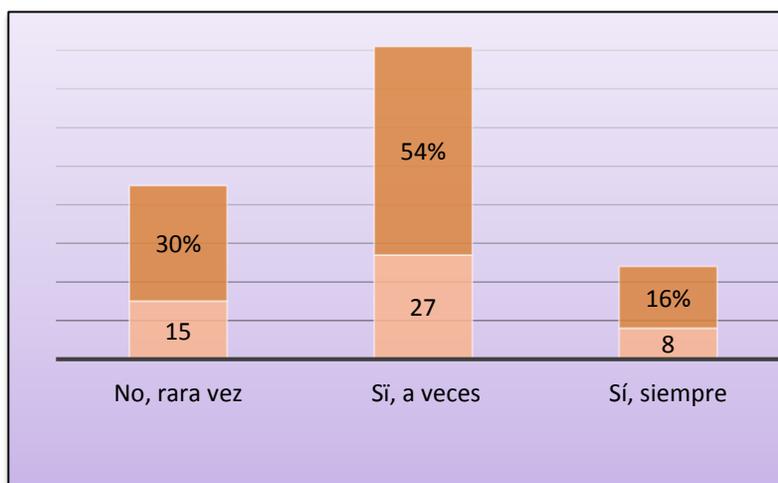
2. ¿Cree Ud. que se ha planificado y se ha administrado correctamente los recursos dentro de la Institución?

Cuadro 15 Planificación y Administración correcta de los recursos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, rara vez	15	30%
Sí, a veces	27	54%
Sí, siempre	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 2 Planificación y Administración de los Recursos



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Del 100% de los funcionarios encuestados el 54% piensa que a veces sí se ha planificado y administrado de manera correcta los recursos, mientras que un 30% ha considerado que es rara la vez que se hace este procedimiento y el 16% todo lo contrario que siempre se lo ha hecho correctamente.

Interpretación de los resultados

Podemos evidenciar que la administración del hospital si ha planificado pero en algunas veces se ha olvidado de administrar correctamente los recursos que se le han asignado a la institución.

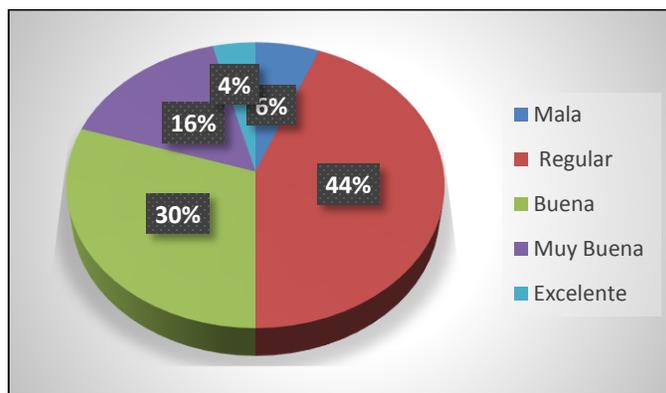
3. ¿Cómo califica Ud. la Gestión Administrativa del Hospital?

Cuadro 16 Gestión Administrativa del Hospital

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	6%
Regular	22	44%
Buena	15	30%
Muy Buena	8	16%
Excelente	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 3 Gestión Administrativa del Hospital



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Del 100% de los funcionarios el 44% califica a la Gestión Administrativa de una manera regular debido a las administraciones anteriores, el 30% lo califica como buena, el 16% como muy buena, el 6% como mala y el 4% como excelente.

Interpretación de los resultados

La gestión administrativa del hospital es regular, puesto que no se están ejecutando normalmente los procesos administrativos, por ende no se logra a la eficacia y eficiencia de los mismos.

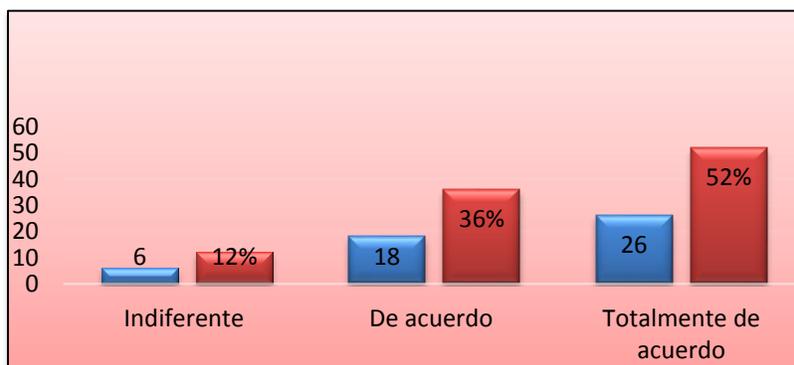
4. ¿Cree usted que una mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral de los funcionarios?

Cuadro 17 Mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	6	12%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	26	52%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 4 Mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El 52% de los funcionarios está totalmente de acuerdo que una mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral ya que el problema empieza desde allí y en donde se debe enfocarse para solucionarlo debido a la falta de administración de cargos anteriores, el 36% está de acuerdo y el 12% muestra una actitud indiferente.

Interpretación de los resultados

Se encuentran totalmente de acuerdos que una mala gestión administrativa afecta el normal desempeño de sus funciones, ya que manifiestan que desde alta gerencia existe descontrol y falta de organización.

5. ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital?

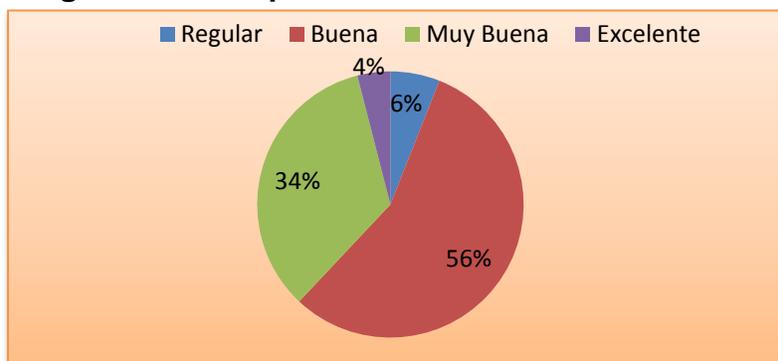
Cuadro 18 Desempeño Laboral de los funcionarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	6%
Buena	28	56%
Muy Buena	17	34%
Excelente	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 5 Desempeño Laboral de los funcionarios



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El desempeño laboral de los funcionarios es el 56% es bueno debido a que se está enfocando en darle un mejor ambiente a los funcionarios del Hospital, el 34% lo califica como muy buena, el 6% como regular y el 4% excelente.

Interpretación de los resultados

El rendimiento de los empleados es bueno pero no excelente por lo que no se puede lograr la satisfacción de su clientela.

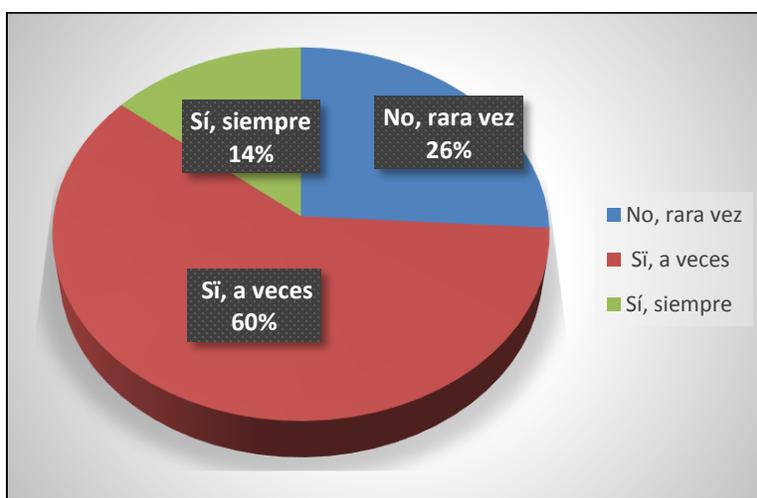
6. ¿La ejecución de los procesos administrativos son realizados con normalidad?

Cuadro 19 Ejecución de Procesos Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, rara vez	13	26%
Sí, a veces	30	60%
Sí, siempre	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 6 Ejecución de Procesos Administrativos



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz

Análisis de los resultados

Los funcionarios de la Institución considera en un 60% que a veces sí se ha ejecutado con normalidad los procesos administrativos, el 26% que fue rara la vez y el 14% que siempre se ha ejecutado con normalidad.

Interpretación de los resultados

Los procesos administrativos se ejecutan a veces con normalidad y otras con retraso o simplemente se obvia estas acciones.

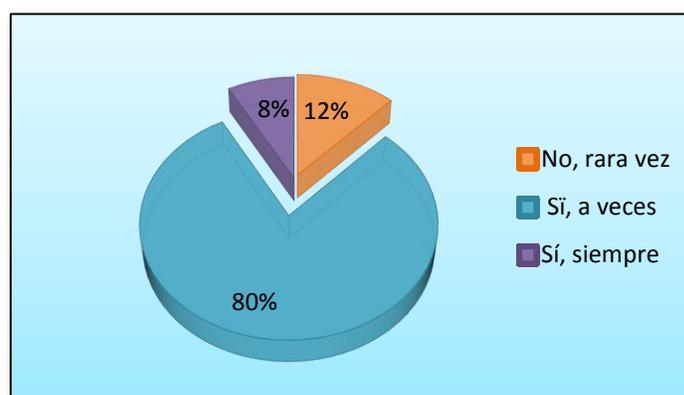
7. ¿En el momento de la selección del personal se analiza el perfil del postulante al cargo solicitado?

Cuadro 20 Selección del Personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, rara vez	6	12%
Sí, a veces	40	80%
Sí, siempre	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 7 Selección del Personal



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

En un 80% de los funcionarios piensa que a veces sí se revisa el perfil del postulante al cargo solicitado ya que no existen muchas personas con los requisitos solicitado para el puesto y toman medidas drásticas por el poco tiempo que tienen, el 12% dice que no revisan que es rara la vez que lo hacen, mientras que el 8% dicen que si lo hacen.

Interpretación de los resultados

Este es uno de los pasos que se realizan a veces, puesto que en ocasiones sólo se contrata para llenar la vacante ero no se realiza una revisión del perfil del postulante al cargo.

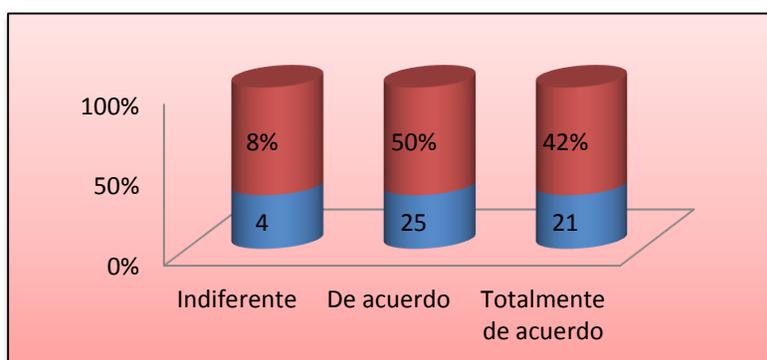
8. ¿Cree usted que la duplicidad de funciones sea objeto de la indefinición de cargos?

Cuadro 21 Duplicidad de Funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	4	8%
De acuerdo	25	50%
Totalmente de acuerdo	21	42%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 8 Duplicidad de Funciones



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Del 100% de los funcionarios la mitad de ellos está de acuerdo que la duplicidad de funciones depende de la indefinición de cargos, el 42% está totalmente de acuerdo y el 8% tiene una actitud indiferente sobre este inconveniente.

Interpretación de los resultados

Los entrevistados consideran que están de acuerdo que producto de que los cargos no se encuentren totalmente definidos se origina la duplicidad de funciones y sobrecargas horarias, que en su defecto solo dan como resultado un estrés laboral de los funcionarios y que los mismos opten por tener que retirarse del hospital.

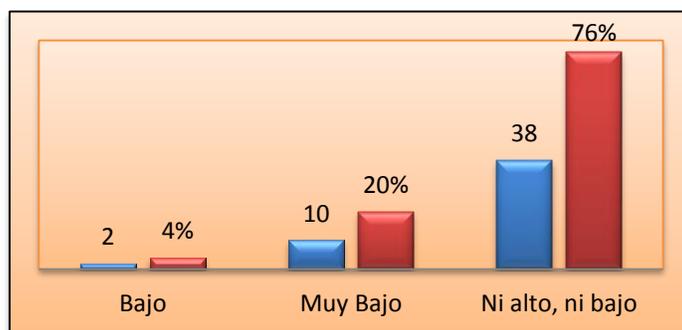
9. ¿Cómo considera Ud. que es el nivel de comunicación entre los funcionarios del Hospital?

Cuadro 22 Nivel de Comunicación entre los funcionarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	10	20%
Bajo	2	4%
Ni alto, ni bajo	38	76%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 9 Nivel de Comunicación entre los Funcionarios



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El 76% considera que el nivel de comunicación que existe entre ellos no es ni alto, ni bajo; el 20% considera que es muy bajo y el 4% como bajo, estos resultados no son los más favorables y hay que solucionar este problema rápidamente mediante seminarios de comunicación.

Interpretación de los resultados

Los resultados obtenidos manifiestan que la comunicación existente entre funcionarios es muy baja o casi nada, puesto que no se toman en consideración las opiniones de los mismos.

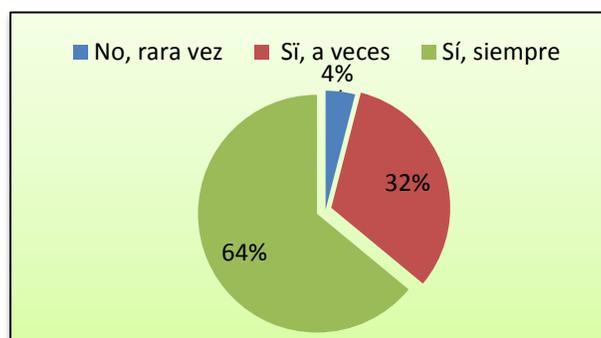
10. ¿Se han presentado problemas de comunicación al momento de tomar decisiones?

Cuadro 23 Problemas de Comunicación en la tomas de decisiones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, rara vez	2	4%
Sí, a veces	16	32%
Sí, siempre	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 10 Problemas de Comunicación en la Tomas de Decisiones



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

De todos los funcionarios el 64% ha llegado a la conclusión de que si existe problemas de comunicación al momento de tomar, el 32% dice que a veces ese es el problema y el 4% considera que no, rara es la vez que ocurre este problema.

Interpretación de los resultados

La escasa comunicación que se transmite en el centro hospitalario, ha traído graves problemas en el momento de tomar decisiones ya que no existe un mutuo acuerdo, al momento de elegir la mejor alternativa que beneficie a la institución.

11. ¿Considera Ud. que el limitado conocimiento sobre la Cultura Organizacional de la Institución provoca el desinterés de los funcionarios al realizar sus actividades?

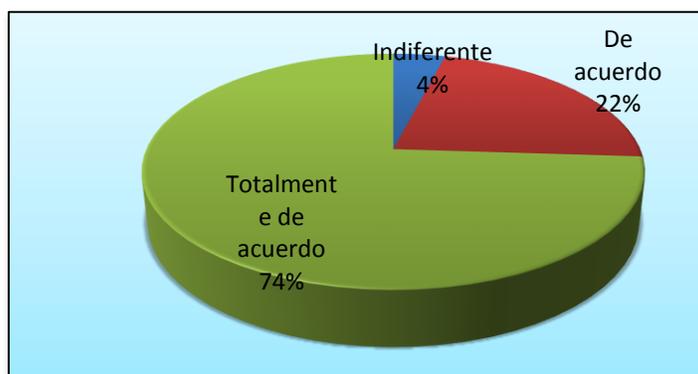
Cuadro 24 Limitado Conocimiento de la Cultura Organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	4%
De acuerdo	11	22%
Totalmente de acuerdo	37	74%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 11 Limitado conocimiento de la Cultura Organizacional



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Si hay poco conocimiento sobre la cultura organizacional va haber desinterés de los funcionarios porque no saben hacia dónde quiere llegar la Institución, ni los objetivos que persiguen, por eso el 74% está totalmente de acuerdo con esta conclusión, el 22% está de acuerdo y el 4% indiferente.

Interpretación de los resultados

Los funcionarios manifestaron que están totalmente de acuerdo que el desconocimiento de la cultura organizacional de la entidad en la que laboran, origina un desinterés y que ellos no se hallan comprometidos con la institución y el logro de objetivos, por tanto sus funciones realizadas son ineficientes.

12. ¿Cree Ud. que los objetivos planteados fueron acordes con la filosofía corporativa de la Institución?

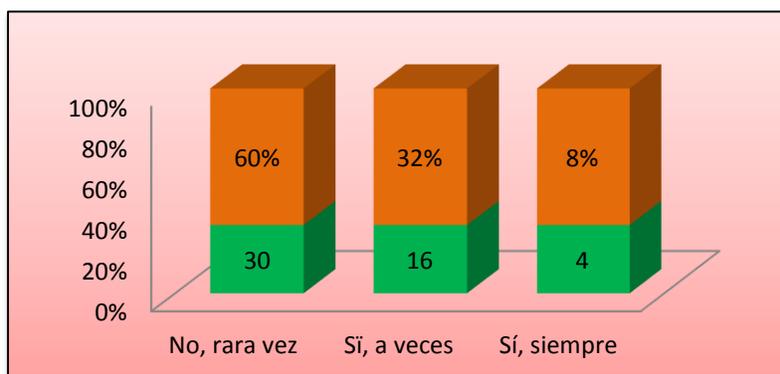
Cuadro 25 Filosofía Corporativa de la Institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, rara vez	30	60%
Sí, a veces	16	32%
Sí, siempre	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 12 Filosofía Corporativa de la Institución



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El 60% piensa que los objetivos no fueron acordes con la filosofía corporativa de la Institución que fue rara la vez, el 32% piensa que a veces sí y el 8% restante que sí ha sido acorde a la filosofía corporativa de la Institución.

Interpretación de los resultados

Los objetivos de la institución no fueron planteados acordes a la misión, y visión de la empresa, lo que origina que de esta manera el hospital no podía cumplir con la satisfacción de sus pacientes, ni lograr el prestigio y crecimiento de este centro hospitalario.

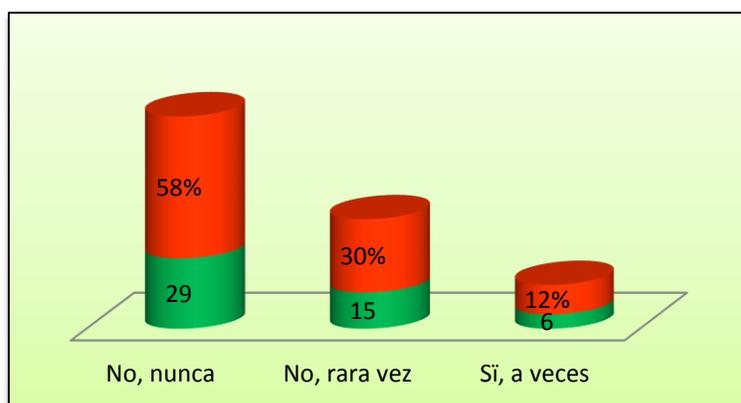
13. ¿Las tareas asignadas por la Alta Gerencia fueron acordes a su cargo?

Cuadro 26 Tareas de la Alta Gerencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, nunca	29	58%
No, rara vez	15	30%
Sí, a veces	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 13 Tareas de la Alta Gerencia



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Las tareas asignadas por la Alta Gerencia no fueron acordes a sus cargos por lo que hay dificultad y retraso al cumplir las funciones establecidas, el 58% dice que nunca han sido acorde al cargo que desempeñan, el 30% que fue rara la vez que le designaron otras funciones, mientras que el 12% que fue muy pocas veces.

Interpretación de los resultados

Las tareas encomendadas por los debidos jefes nunca fueron acordes al cargo para el que fueron contratados, sino que se desempeñaron realizando tareas en orden de prioridad, es decir, funciones que necesiten por tiempo.

14. ¿Cree usted que los cargos no definidos afectan a su desempeño laboral en la Institución?

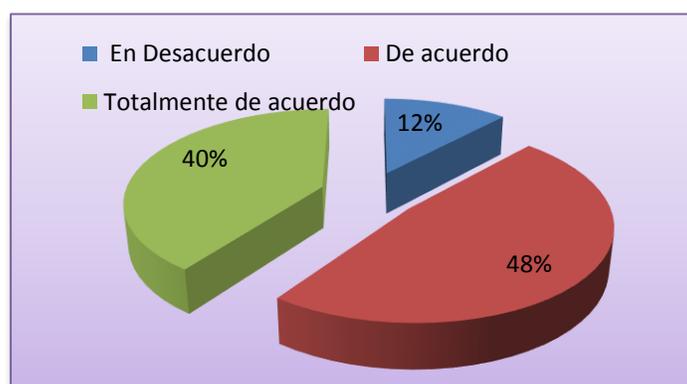
Cuadro 27 Cargos no definidos afecta el desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	6	12%
De acuerdo	24	48%
Totalmente de acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 14 Cargos no definidos afecta el desempeño laboral



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Del total de los funcionarios el 48% está de acuerdo que los cargos no definidos correctamente, afecta el desempeño laboral de los mismos, el 40% está totalmente de acuerdo, mientras que el 12% no está de acuerdo.

Interpretación de los resultados

Los cargos no definidos si afectan el rendimiento de los empleados, porque de esta manera dichos funcionarios desempeñan los cargos encomendados y no se descubre el potencial o actitudes en las que según su perfil seria el acorde a su rol de trabajo.

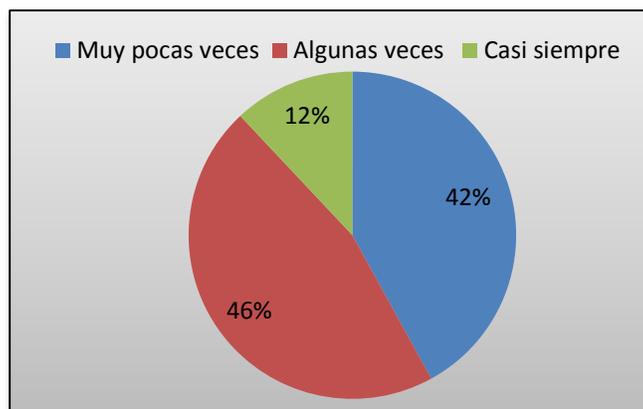
15. ¿Usted se ha beneficiado de las decisiones tomadas por la alta Gerencia?

Cuadro 28 Beneficios de las decisiones tomadas por la Gerencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	21	42%
Algunas veces	23	46%
Casi siempre	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 15 Beneficio de las decisiones tomadas por la Gerencia



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Algunas veces los funcionarios se han beneficiado de las decisiones tomadas por la Institución un 46%, el 42% dijo que muy pocas veces han sido beneficiados y el 12% casi siempre.

Interpretación de los resultados

Algunas veces los funcionarios se han beneficiado de las decisiones tomadas por la administración, ya que por inconvenientes y la inexistencia de mutuos acuerdos, escasa comunicación no se ha elegido la opción factible para el desarrollo del hospital.

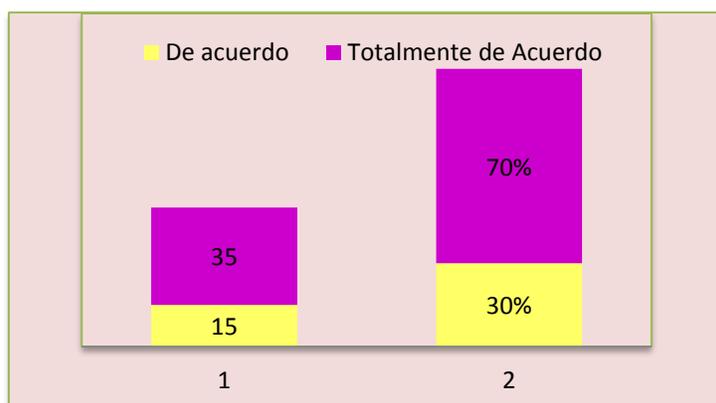
16. ¿Cree Ud. que una mala comunicación provoca inestabilidad en la Institución al momento de tomar decisiones?

Cuadro 29 Mala comunicación en la toma de decisiones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	15	30%
Totalmente de Acuerdo	35	70%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 16 Mala comunicación en la toma de decisiones



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.
Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

Un 70% de los funcionarios está totalmente de acuerdo que la estabilidad de una Institución depende de una excelente comunicación entre ellos para así llevar a cabo los objetivos que persigue, mientras que el 30% está de acuerdo, esto nos lleva a que todos los funcionarios aseguran que esa es la clave para el éxito.

Interpretación de los resultados

Se encontraron totalmente de acuerdo que una mala comunicación no sólo afecta inestabilidad al momento de tomar decisiones, sino más bien que por el uso erróneo de este factor clave en la vida y vinculación del ser humano, se pueden perder numerosos negocios y puede causar la desaparición del mismo.

17. ¿La institución da a conocer sobre su cultura organizacional a sus funcionarios?

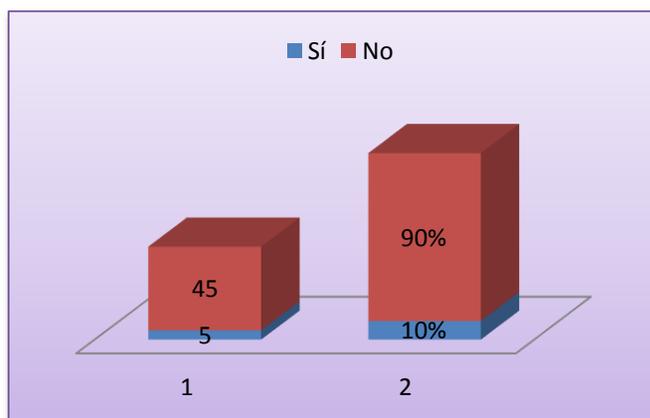
Cuadro 30 Conocimiento de la Cultura Organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	10%
No	45	90%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 17 Conocimiento de la Cultura Organizacional



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El 90% de los funcionarios negaron conocer a fondo la cultura organizacional de la Institución, mientras que el 10% si la conocen detalladamente.

Interpretación de los resultados

La organización no da a conocer su cultura organizacional a los funcionarios, por ende no conocen su misión, visión y objetivos institucionales que la misma tiene planteado.

18. Si la respuesta anterior fue NO, ¿Cree Ud. que esta es la razón por la cual los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el cumplimiento de las metas?

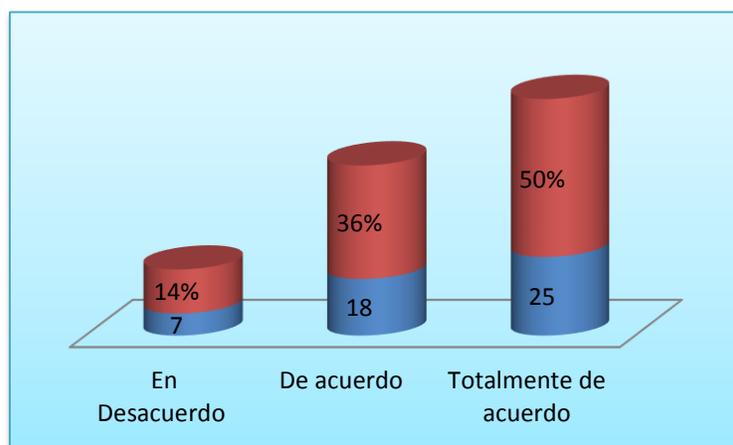
Cuadro 31 Desmotivación hacia el cumplimiento de metas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	7	14%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Figura 18 Desmotivación hacia el cumplimiento de metas



Fuente: Encuesta a los funcionarios del Hospital.

Elaborado por: Kerly Bonilla y Betzy Díaz.

Análisis de los resultados

El 50% de los funcionarios está totalmente de acuerdo que este sea el motivo por el cual se encuentran desmotivados hacia el cumplimiento de las metas ya que no tienen claro hacia dónde desean llegar, el 36% está de acuerdo y el 14% en desacuerdo porque consideran que ese no es el motivo por el cual están desmotivados.

Interpretación de los resultados

Al no conocer temas acerca de la cultura organizacional los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el logro de metas de la institución.

4.2.1 Análisis de las entrevistas

Se utilizó el modelo de entrevista de consejo, la cual está diseñada para resolver o aclarar cualquier tipo de situaciones conflictivas que pueden originarse en el ámbito laboral, y que, su atención y control que se descuide puede afectar con la normal rutina del trabajo.⁴² Para realizar el análisis de la información recolectada, se realizó una relación de las respuestas obtenidas por las personas entrevistadas, las mismas que se detallan a continuación.

a. Pregunta 1: ¿Cree usted que la administración que se lleve dentro de una organización influye en el normal desempeño de las funciones que realizan sus empleados? ¿Por qué?

Sí, afecta el desempeño de los empleados porque si es llevada de forma incorrecta reduce la moral que ellos poseen, realizan sus tareas con el menor esfuerzo posible o no logran cumplir con los requerimientos encomendados, esto puede originarse por una falta de motivación a causa de poca relación de los empleadores con su personal.

⁴² PALOMO VADILLO, María Teresa: *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* p.195

b. Pregunta 2: ¿Cómo cree usted que afectaría una inadecuada gestión administrativa a una organización?

Una inadecuada administración afectaría la normal realización de las operaciones de una empresa y el talento humano que en ella labora, causando una baja de la productividad y por tanto una disminución de las ganancias, por no llevar un control de las operaciones, o por realizar un mal uso del presupuesto, que en su mayor riesgo llevaría al cierre del negocio.

c. Pregunta 3: ¿Qué es lo que se debe hacer que en una organización al momento de reclutar personal?

Al momento de escoger el candidato idóneo para llenar una vacante, se debe tener claro el tipo de perfil que estamos requiriendo, realizar publicaciones para empezar a reclutar personal, revisar el perfil de cada uno de ellos, y escoger al que cumpla con las especificaciones del cargo, evitando tareas repetitivas y empleados insatisfechos en sus puestos de trabajo.

d. Pregunta 4: ¿Considera usted un factor clave la comunicación existente en una organización?

Un factor clave en la vida de una organización y del propio ser humano es la comunicación, puesto que permite que se transmitan los objetivos y filosofía de la organización en la que labora, permitiendo una fluidez de la información y mejorando el ambiente laboral.

e. Pregunta 5: ¿Los cargos no definidos que consecuencias traería en una institución?

Los cargos que no están dentro de una institución trae consecuencias graves a la misma, porque el empleado no se dedica sólo a ejecutar las tareas encomendadas sino que realiza numerosas funciones, que sólo

traen consigo estrés laboral e insatisfacción de desempeñarse en un determinado puesto de trabajo.

f. Pregunta 6: ¿Qué se debe hacer para lograr una comunicación eficaz que ayude a la toma de decisiones?

Para lograr una comunicación eficaz se debe de fomentar el sentido de saber escuchar a las demás personas, sus opiniones y puntos de vistas, comprender lo que la otra persona nos relata para de esta manera llegar a un consenso y escoger la opción más factible para el beneficio de la institución.

g. Pregunta 7: ¿Considera usted que el conocimiento y comprensión de la cultura organizacional que beneficios trae en una organización?

Los beneficios que trae el conocimiento de la cultura organizacional de la organización establecen un sentido de compromiso e identidad por parte de los empleados hacia la consecución de los objetivos que tiene dicha organización.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Objetivo General

Analizar la incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro a través de la utilización de métodos cualitativos para contribuir en la mejora continua de la Institución.

Según los resultados que se han obtenido producto de la encuesta, en las preguntas 1, 2 y 3 que conforman el objetivo general, podemos mencionar según el total de los funcionarios el 48% indicó que el desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo, producto de una mala administración que se ejecuta en el mismo, puesto que a veces no se planifica y administra correctamente los recursos que les asignan, por ende tiende a decaer la calidad del servicio prestado.

Los resultados se ratifican con la opinión de las personas entrevistadas en la pregunta 2 en donde manifiestan que una inadecuada administración afecta a la institución provocando una baja de su productividad y una disminución de sus ganancias, que llevaría incluso al cierre del negocio.

4.3.2. Objetivo Específico 1

Analizar de qué manera incide la definición de cargos administrativos en el desempeño laboral de los empleados del Hospital Cristiano de Especialidades " Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro.

Según el estudio planteado en las preguntas 7 y 8 que conforman el objetivo específico 1, destacamos que del total de los encuestados el 50% se encuentran de acuerdo que la duplicidad de funciones que se manifiesta en el hospital es producto de que los cargos no se encuentran totalmente definidos, ya que el momento de reclutar personal sólo a veces se revisa el perfil del postulante.

Y mediante el análisis que podemos evidenciar de la pregunta 3 de las opiniones de los entrevistados, que es de gran valor la revisión del perfil de un candidato a ocupar una vacante para así evitar duplicidad de funciones, descontentos en el personal por no desempeñarse en el puesto que según sus conocimientos y experiencia les corresponde.

4.3.3. Objetivo Específico 2.

Determinar cómo influye el nivel de comunicación en la toma de decisiones del Departamento Administrativo del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro

Según el estudio planteado en las preguntas 9 y 10 que conforman el objetivo específico 2, podemos mencionar que del total de los funcionarios encuestados, el 76% manifiesta que la comunicación es muy baja o casi nada, lo que siempre ha traído consecuencias como problemas al momento de realizar la toma de decisiones que favorezcan a la organización, puestos que no existe respeto por las opiniones de los demás o simplemente no son escuchadas o ignoradas las mismas.

En una organización y en la vida del ser humano es un factor clave la comunicación porque permite el mejoramiento del ambiente en el que trabaja, y una fluidez de la información que navega dentro de dicha organización, es la conclusión a la que se ha llegado producto de la pregunta 4 de la entrevista.

4.3.4. Objetivo Específico 3

Constatar el impacto que tiene la cultura organizacional en el desinterés de los funcionarios hacia el cumplimiento de las metas del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro.

Según el estudio planteado en las preguntas 11 y 12 que conforman el objetivo específico 3, se puede evidenciar que del total de los funcionarios que fueron encuestados, el 74% se encuentra totalmente de acuerdo que el desconocimiento de la cultura organizacional provoca el desinterés de los mismos a que realicen

sus actividades con normalidad, ya que rara vez los objetivos institucionales fueron planteados acorde a la actividad de la organización como es la prestación de un servicio de calidad y satisfacción de sus pacientes.

Como conclusión que se tiene de los entrevistados, es que manifiestan que es de suma importancia que los objetivos estén acordes a las actividades de la organización y que sean redactados en beneficio de la colectividad.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. Hipótesis General

La práctica inadecuada de la Gestión Administrativa en el Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela Las Piñas" del Cantón Milagro influye desfavorablemente el desempeño laboral de sus funcionarios.

Según los resultados que se han obtenido producto de la encuesta, con respecto a las preguntas 4, 5 y 6 que conforman la hipótesis general, del 100% de los funcionarios, el 52% se encuentra totalmente de acuerdo que una mala administración llevada por la alta gerencia afecta notablemente el desempeño laboral del talento humano que trabaja en el hospital, producto que los procesos administrativos sólo a veces son ejecutados con normalidad, es decir, los controles que dirigen en cuanto a los niveles de productividad de cada empleado o que tan eficiente es el mismo, simplemente en ocasiones no se utilizan.

El supuesto se ratifica con la pregunta 1 de los entrevistados que manifiestan que desempeño de los empleados si se ve afectado por una administración incorrecta, porque logra reducir la moral que aquellos poseen al realizar sus tareas con el menor esfuerzo posible o no lograr cumplir con los requerimientos encomendados, lo que se puede originar por una carencia de motivación a causa de la poca relación que tienen los empleadores con su personal.

4.4.2. Hipótesis Particular 1

La indefinición de los cargos administrativos del Hospital Cristiano de Especialidades afecta el desempeño laboral de los funcionarios del mismo.

De acuerdo al estudio realizado en las interrogantes 13 y 14, se comprueba que en un 74% los funcionarios ratifican que los cargos no definidos afectan su desempeño dentro del trabajo, porque las tareas que ellos realizan no fueron acordes a su perfil.

Comprobamos la veracidad del enunciado, ya que los entrevistados ratifican que los cargos deben ser diseñados en cuanto a la capacidad, conocimiento y experiencia del funcionario, y no se deben asignar tareas en orden de prioridad.

4.4.3. Hipótesis Particular 2

El bajo nivel de comunicación existente entre el personal del Departamento Administrativo provoca inestabilidad al momento de la toma de decisiones en el Hospital Cristiano de Especialidades.

Según el análisis que se ha realizado en las interrogantes 15 y 16 del formato de la encuesta, se concluye en que un 46% los funcionarios se han beneficiado de las decisiones tomadas por la administración, porque la misma se ha visto envuelta en problemas de comunicación que entorpecen el orden de los procesos.

Como conclusión en base a las respuestas de los entrevistados, con respecto a la pregunta 6, en donde afirman que para lograr una comunicación eficaz que ayude a la toma de decisiones se debe de escuchar a las demás personas, comprenderlas y respetar sus puntos de vista convocando a una reunión en donde se elija la mejor alternativa de negociación.

4.4.4. Hipótesis Particular 3

La limitada Cultura Organizacional ocasiona el desinterés de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades hacia el cumplimiento de las metas.

Con respecto a los resultados obtenidos en las preguntas 17 y 18 de la encuesta, se valida que el hospital no da a conocer a su talento humano en un 90% su cultura organizacional, lo que ocasiona que los mismos al no conocer la misión, visión y objetivos se encuentren desinteresados hacia el logro de éstos.

La verificación de la hipótesis detallada se perfecciona con la entrevista realizada a los Jefes Distritales con respecto a la pregunta 7; que el conocimiento de la cultura organizacional de la organización establece un sentido de compromiso e identidad por parte de los empleados hacia la consecución de los objetivos que tiene dicha organización.

5. CONCLUSIONES

El análisis efectuado en el Hospital Cristiano de Especialidades del Cantón Milagro “Ciudadela las Piñas”, mediante la recolección de datos producto del formato de encuestas y entrevistas, sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral que tienen sus funcionarios factor clave que permite la prestación del servicio a sus pacientes.

Como resultado obtenido en base a cada una de las interrogantes presentadas entorno al problema central que se presenta en la organización, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- El escaso nivel de desarrollo institucional que ha tenido el hospital es bajo debido a la toma de decisiones inadecuadas llevada por la alta gerencia que efectivamente afecta el desempeño laboral que tienen los funcionarios que laboran en el mismo, resultando así, la baja en la calidad del servicio prestado, y por ende la insatisfacción de sus pacientes.
- En el momento de reclutar el personal requerido, en ciertas ocasiones se realiza la debida verificación del perfil que en virtud de sus conocimientos y experiencia debe ocupar la vacante, originándose que el personal se encuentre inconforme en los puestos de trabajos que actualmente se encuentran y también por no conocer sus roles o funciones que tiene que realizar tiende a realizarse la duplicidad de funciones.
- La comunicación existente entre funcionarios es escasa, lo que dificulta la toma de decisiones, porque origina problemas de acuerdos para la elección de alternativas de negociación para beneficio y desarrollo de la organización.
- Debido al desconocimiento de la cultura organizacional de la institución, los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el logro de los objetivos institucionales.

6. RECOMENDACIONES

- La administración del hospital debe de implementar dentro de sus actividades planificar, organizar y controlar los procesos que se realizan en la organización, sobre todo el desempeño de los funcionarios midiendo el nivel de eficiencia que tienen los mismos a realizar las atribuciones o cargos encomendados, y el alcance de los objetivos propuestos.
- Debe efectuarse una revisión del manual de funciones de cada funcionario, para lograr ubicarlos en el puesto que les corresponde, así también existir un proceso en el momento que se quiera reclutar personal, eligiendo al idóneo para ocupar el cargo, logrando de esta manera que los funcionarios se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo, y no ocasionando tareas repetitivas que solo ocasionan sobrecargas horarias y estrés laboral.
- Mejorar la comunicación que existe dentro del hospital, con talleres y cursos de capacitaciones y liderazgo motivacional, en donde se instruya a la alta gerencia como liderar e incentivar su talento humano, y tomar decisiones correctas gracias al buen uso de la comunicación.
- Incentivar el conocimiento de la cultura organizacional del hospital a sus empleados, con afiches, trípticos, y logotipos que identifiquen de una manera clara y comprensible las metas que se desean alcanzar y la razón de ser de la organización, manifestándole que sin su ayuda no sería posible realizarlos.

7. BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha: *Dirección Estratégica de RR.HH. Vol. 1(3ra Ed.): Gestión por competencias*, Editorial Shalom, Santiago de Cuba, 2006.

ÁVILA, Cristhian; CEVALLOS, Julio: *Evaluación de los Procesos Administrativos para mejorar el Servicio de Atención a Pacientes del Centro Oftalmológico Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos del Cantón Milagro*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniero Comercial, Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, 2012.

BEHAR RIVERO, Daniel: *Metodología de la investigación*, Editorial Shalom, Santiago de Cuba, 2008.

CAVALCANTI, Bianor: *El Gerente Ecuatorial: Estrategias de Gestión en el Sector Público*, Editorial FGV, Brasil, 2015

CHIAVENATO, Idalberto: *Introducción a la teoría general de la administración*, Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, México, 2007.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR; *Capítulo 4 De los derechos económicos, sociales y culturales: Sección cuarta De la salud*; Art. 42, 43, 44, 45, 46.

CRESPO, Raquel; RANGEL, Celia; SEBASTIÁN, Ana: *Planificación Estratégica y Gestión de la Publicidad*, Editorial Business Marketing School, Madrid, 2012

GÓMEZ, Marcelo: *Introducción a la Investigación cualitativa y cuantitativa*, Editorial Enojos, Brasil 2010.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar: *Metodología de la investigación*, Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, México, 2010.

HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES: Datos históricos, Milagro, 2001.
HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES, Datos Estadísticos, Milagro, 2015

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISITICAS Y CENSOS: censo poblacional 2010, Quito, 2010.

JIMÉMEZ, Wilburg: *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*, Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, 2003.

KOONTZ, Harold: *Administración: Una perspectiva global y empresarial*, Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, México, 2012.

LEY ORGÁNICA DE SALUD; *Capítulo I: Del Derecho a la Salud y su Protección*; Art. 1, 2, 3

LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA; Título Primero: Principios Generales, Art. 1, 13 y 23.

Ley SART ecuador: *Auditoría SART. Gestión administrativa II: Planificación*; Art. 9.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA: Plan Visión Ecuador, Quito, 2015

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR: Proceso de Ciencia y Tecnología en Salud, Quito, 2009.

PALMA, Catalina: Diseño de un Plan Estratégico Administrativo de mejoramiento de los servicios de atención al público en el Hospital Provincial De Cotopaxi, Tesis de grado para optar al título de Ingeniero Comercial, Carrera de Ingeniería Comercial, Escuela Politécnica del Ejército sede Latacunga, Latacunga, 2008.

PULGAR, Laura; RIOS, Franklin: *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño Organizacional de la Empresa*, Editorial Enojos, Brasil, 2007.

PULLA, Alexandra; URGILÉS Maribel: *Gestión Administrativa del Hospital Obras Sociales San Martín de Porres*, Tesis de grado para optar al título de Magister en Gestión y Dirección de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Cuenca, Cuenca, 2008.

SAINZ, José María: *El plan estratégico en la práctica*, Editorial ESIC, Madrid, 2012

SÁNCHEZ, Victoria: *Administración Moderna*, Editorial Shalom, Santiago de Cuba, 2010.

TAPIA, Orlando: *Evaluar a la Planificación y Administración del Hospital de los Valles, Período 2011- 2013*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniero en Finanzas, Facultad De Ciencias Económicas Escuela De Estadísticas y Finanzas, Universidad Central del Ecuador, Quito, 2013.

TIRONI, Eugenio; *Comunicación Estratégica: Vivir en un Mundo de Señales*, Editorial Leyendas, Colombia, 2008.

Linkografías

ALAVA, José: *Emprendices: Comunidad de Emprendedores*, <http://goo.gl/R1u77X.pdf>, extraído el 22 de julio del 2015.

BENAVIDES, Ángela: *CCM Salud y Bienestar*, <http://goo.gl/tycl7C>, extraído el 23 de julio del 2015.

CARRANZA, Eder: *Modelo de Gestión Administrativa*, <http://goo.gl/34IVx7>, extraído el 12 de agosto del 2015.

CHIAVENATO, Idalberto: *capítulo 8-Descripción y Análisis de Cargos*, <http://goo.gl/v1xxiY>, extraído el 22 de julio del 2015.

MEJÍA, Antonio: *La Toma de Decisiones de la Empresa*, <http://goo.gl/Qu3uxN>, extraído el 12 de agosto del 2015.

MEJÍA, Eder: Origen, Evolución y precursores de la Gestión Administrativa, <http://goo.gl/wh7WZ2>, extraído el 12 de agosto del 2015.

PAREDES, Mario: Ministerio de Salud Pública del Ecuador Proceso de Ciencia y Tecnología en Salud, <https://goo.gl/UxDDIy>, extraído el 29 de julio del 2015.

RAMÍREZ, Alejandra: *La motivación*, <http://goo.gl/p6sJyx.pdf>, extraído el 3 de agosto del 2015.

RUIZ, Alberto: La Toma de Decisiones de la Empresa, <http://goo.gl/Qu3uxN>, extraído el 23 de julio del 2015.

SANCHEZ, Victoria: Administración Moderna, <http://goo.gl/NA5JRI>, extraído el 12 de agosto del 2015.

ANEXOS

8. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Compromiso

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ACTA DE COMPROMISO

Milagro, 16 de Julio del 2015

Nosotras BONILLA CASTRO KERLY MARILYN y DIAZ VILLAMAR BETZY MAHOLY estudiantes de la carrera INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA, después de haber conversado con nuestro tutor, el docente RAMIREZ GRANDA ROBERTH FABIAN y conocedores del cronograma de tutorías aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad, reunido el 29 de Junio del 2015 nos comprometemos a terminar dentro del tiempo establecido en el cronograma, nuestro trabajo de titulación

Somos consciente que al faltar a dos tutorías programadas implica que hemos abandonado nuestro trabajo de tesis y que mi tutor no tiene la responsabilidad de seguir con sus funciones, esto en función de lo estipulado en el Art. 34 literal A del Reglamento de la Unidad de Titulación Especial de la UNEMI. De igual manera debemos notificar con evidencias a la Coordinación de Investigación, cuando el tutor no nos atienda por dos tutorías seguidas y solicitar se proceda a designarnos un nuevo tutor.

Debemos solicitar posterior a cada tutoría, una copia del acta de evidencia de avance de proyecto y entregar el original a mi tutor, para que pueda enviar el informe mensual a Coordinación de Investigación.

Para constancia firmamos la presente acta de compromiso.

<u>Kerly Bonilla Castro</u> Nombre: Bonilla Castro Kerly Cédula: 0940499577 Estudiante	<u>Betzy Díaz M.</u> Nombre: Díaz Villamar Betzy Cédula: 0941336513 Estudiante	
---	---	---

Anexo 2: Petición al Hospital para realizar el trabajo de investigación

Milagro, 20 de Agosto del 2015.

Ing.
Rafael Arias
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
CENTRO CRISTIANO DE ESPECIALIDADES LAS PIÑAS

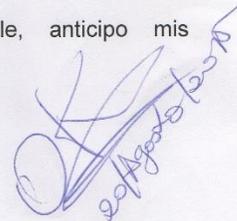
De mis consideraciones:

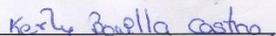
Nosotras, **BONILLA CASTRO KERLY MARILYN** con C.I. N° 094049957-7; y **DÍAZ VILLAMAR BETZY MAHOLY** con C.I. N° 094133651-3; Estudiantes del Octavo Semestre de la Carrera Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría nos dirigimos a usted de la manera más comedida y por su digno intermedio nos conceda, **EL PERMISO RESPECTIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: "ANÁLISIS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS EL CENTRO CRISTIANO DE ESPECIALIDADES LAS PIÑAS"**. Bajo la Dirección del Eco. Fabián Ramírez. Como requisito previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría.

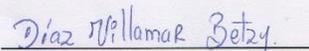
Esperando que la presente tenga una acogida favorable, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


Eco. Fabián Ramírez
Tutor


20 Agosto 2015


BONILLA CASTRO KERLY MARILYN
C.I. N° 094049957-7


DÍAZ VILLAMAR BETZY MAHOLY
C.I. N° 094133651-3

Anexo 3: Autorización del Director Administrativo para realizar el trabajo de investigación



HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES

Milagro, 21 de Agosto del 2015

Señores
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

De mi consideración:

Yo, **RAFAEL ARIAS GUERRERO** con CI **092522198-8**, DIRECTOR ADMINISTRATIVO del HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES CIUDADELA LAS PIÑAS DEL CANTÓN MILAGRO, en nombre de todos los funcionarios que conforman las distintas áreas de esta Institución, aceptando lo solicitado por las estudiantes **BONILLA CASTRO KERLY MARILYN** con CI **094049** y **DIAZ VILLAMAR BETZY MAHOLY** con CI **094133651-3** alumnas del Octavo Semestre A1 de la carrera de INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA para realizar su proyecto de tesis con el Tema de "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES CIUDADELA LAS PIÑAS DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2012-2014" como requisito para la obtención previo de su título.

Como representante de los funcionarios de la Institución damos la bienvenida a las estudiantes para la ejecución de su proyecto.

Atentamente,

ING. COM. ARIAS GUERRERO RAFAEL

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

C.I.: 092522198-8

Anexo 4: Formato de las Encuestas



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENCUESTA

Buenos días, somos estudiantes de la UNEMI, pertenecemos a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la carrera de Ing. CPA, la presente encuesta es para conocer la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela LAS PIÑAS a la cual pertenece, agradeciéndole de antemano su colaboración y asegurándole que la información brindada solo se la va a utilizar para fines académicos.

INSTRUCCIONES: Señale con una **X**, su respuesta.

SEXO	
Femenino	
Masculino	

EDAD	
Entre 16 a 30 años	
Entre 31 a 45 años	
Entre 46 a 60 años	
Más de 60 años	

NIVEL DE EDUCACIÓN	
Sin educación	
Primaria sin terminar	
Primaria completa	
Secundaria sin terminar	
Secundaria completa	
Superior sin terminar	
Superior completa	
Masterado	

3. ¿Cómo califica Ud. la Gestión Administrativa del Hospital?

5	Excelente	
4	Muy buena	
3	Buena	
2	Regular	
1	Mala	

4. ¿Cree Ud. que una mala Gestión Administrativa afecta el desempeño laboral de los funcionarios?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

5. ¿Cómo califica Ud. el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital?

5	Excelente	
4	Muy buena	
3	Buena	
2	Regular	
1	Mala	

6. ¿La ejecución de los procesos administrativos son realizado con normalidad?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

7. ¿En el momento de la selección del personal se analiza el perfil del postulante al cargo solicitado?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

8. ¿Cree Ud. que la duplicidad de funciones sea objeto de la indefinición de cargos?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

PREGUNTAS

1.- ¿Cómo considera Ud. que ha sido el desarrollo institucional del Hospital?

5	Muy alto	
4	Alto	
3	Ni alto, ni bajo	
2	Bajo	
1	Muy bajo	

2.- ¿Cree Ud. que se ha planificado y se ha administrado correctamente los recursos dentro de la Institución?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

9. ¿Cómo considera Ud. que es el nivel de comunicación entre los funcionarios del Hospital?

5	Muy alto	
4	Alto	
3	Ni alto, ni bajo	
2	Bajo	
1	Muy bajo	

10. ¿Se han presentado problemas de comunicación al momento de tomar decisiones?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

11. ¿Considera Ud. que el limitado conocimiento sobre la Cultura Organizacional de la Institución provoca el desinterés de los funcionarios al realizar sus actividades?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

12. ¿Cree Ud. que los objetivos planteados fueron acordes con la filosofía corporativa de la Institución?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

13. ¿Las tareas asignadas por la Alta Gerencia fueron acordes a su cargo?

4	Sí, siempre	
3	Sí, a veces	
2	No, rara vez	
1	No, nunca	

14. ¿Cree Ud. que los cargos no definidos afectan a su desempeño laboral en la Institución?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

15. ¿Usted se ha beneficiado de las decisiones tomadas por la alta Gerencia?

5	Siempre	
4	Casi siempre	
3	Algunas veces	
2	Muy pocas veces	
1	Nunca	

16. ¿Cree Ud. que una mala comunicación provoca inestabilidad en la Institución al momento de tomar decisiones?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

17. ¿La institución da a conocer sobre su cultura organizacional a sus funcionarios?

2	NO	
1	SI	

18. Si la respuesta anterior fue NO, ¿Cree Ud. que esta es la razón por la cual los funcionarios se encuentran desmotivados hacia el cumplimiento de las metas?

5	Totalmente de acuerdo	
4	De acuerdo	
3	Indiferente	
2	En desacuerdo	
1	Totalmente en desacuerdo	

Gracias, por su colaboración

Anexo 5: Formato de las Entrevistas


UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENTREVISTA

Buenos días, somos estudiantes de la UNEMI, pertenecemos a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la carrera de Ing. CPA, la presente encuesta es para conocer la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades Ciudadela LAS PIÑAS a la cual pertenece, agradeciéndole de antemano su colaboración y asegurándole que la información brindada solo se la va a utilizar para fines académicos.

Pregunta 1: ¿Cree usted que la administración que se lleve dentro de una organización influye en el normal desempeño de las funciones que realizan sus empleados? ¿Por qué?

Pregunta 2: ¿Cómo cree usted que afectaría una inadecuada gestión administrativa a una organización?

Pregunta 3: ¿Qué es lo que se debe hacer que en una organización al momento de reclutar personal?

Pregunta 4: ¿Considera usted un factor clave la comunicación existente en una organización?

Pregunta 5: ¿Los cargos no definidos que consecuencias traería en una institución?

Pregunta 6: ¿Qué se debe hacer para lograr una comunicación eficaz que ayude a la toma de decisiones?

Pregunta 7: ¿Considera usted que el conocimiento y comprensión de la cultura organizacional que beneficios trae en una organización?

Gracias, por su colaboración