



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE CAMBIO DEL CLIMA LABORAL PARA
DISMINUIR SITUACIONES CONFLICTIVAS EN
TRABAJADORES DE LA UNIDAD HEMODIALISIS DIAL-
RIOS, DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS DURANTE EL
PERIODO 2017**

Autora:

Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios, el cual me permitió llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr este objetivo. A mi familia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por la perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado a salir adelante y por su amor y en especial a mi hijo que es el motor principal en mi vida este logro es para ustedes amada familia.

Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto va dirigido con una expresión de gratitud en primer lugar a dios por darme salud y permitirme llegara cumplir con mis metas. A mis padres e hijo por el apoyo incondicional y la fuerza que inspiran.

A mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos. Gracias a todas las personas que formaron parte de este recorrido y siempre estuvieron dando un consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. Finalmente a los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica

Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: Diseño de cambio del clima laboral para disminuir situaciones conflictivas en trabajadores de la Unidad Hemodiálisis Dial-Ríos, de la Provincia de los Ríos durante el periodo 2017, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el clima laboral en las situaciones conflictivas de los trabajadores de la Unidad Hemodiálisis Dial-Ríos, sucursal cantón Vinces de la provincia de los Ríos en el año 2017?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Tutor

Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Diseño de cambio del clima laboral para disminuir situaciones conflictivas en trabajadores de la Unidad Hemodiálisis Dial-Ríos, de la Provincia de los Ríos durante el periodo 2017. ”

Autora: Estrella Lizbeth Valenzuela Ricaurte

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

RESUMEN

La Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos, de la provincia de los Ríos, brinda servicios de atención de la salud humana y de asistencia social. Se planteará una propuesta de un diseño de cambio del clima laboral para disminuir situaciones conflictivas que se han presentado con los colaboradores en la compañía. Por tanto se analizará el problema central del proyecto de investigación y a su vez se consideraran las variables como objeto de estudio.

Los tipos de investigación que se efectuaran en la investigación serán explicativo y descriptivo, y correlacional, de tal manera que se trabajara con el método inductivo y científico ya que permitirá realizar un eficiente análisis de acuerdo a los datos e información requerida, empleando los nuevos conocimientos adquiridos. Se utilizara las técnicas como la encuesta y la entrevista ya que mediante estas técnicas se efectuara un estudio minucioso y obtendremos resultados precisos lo cual servirán para combatir las situaciones conflictivas entre los colaboradores y a su vez mejorar el ambiente laboral.

Clima laboral

Situaciones conflictivas

Colaboradores

Empresa



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Diseño de cambio del clima laboral para disminuir situaciones conflictivas en trabajadores de la Unidad Hemodiálisis Dial-Ríos, de la Provincia de los Ríos durante el periodo 2017. ”

Autora: Estrella Lizbeth Valenzuela Ricaurte

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

The Dial-Ríos Hemodialysis Unit, in the province of Los Ríos, provides services for human health care and social assistance. A proposal for a change in the work climate will be proposed for the improvement of the conflictive situations that have arisen with the collaborators in the company. Therefore, consult the central problem of the research project and, in turn, consider the variables as an object of study.

The types of research that will be carried out in the research will be explanatory and descriptive, and in such a way will work with the inductive and scientific method since it will allow an efficient analysis according to the data and information required, using the new knowledge acquired. Techniques such as the survey and the interview will be used, since through these techniques a meticulous study will be carried out and we will obtain precise results which will serve to combat the conflicting situations among the collaborators and at the same time improve the work environment.

Working environment

Conflict situations

Collaborators

Company

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICO	x
ÍNDICE DE TABLA	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	2
1.3. Delimitación del Problema.....	3
1.4. Formulación del Problema.....	3
1.5. Variables de Investigación.....	3
1.6. Objetivos de la investigación.	4
1.6.1. Objetivo General:.....	4
1.6.2. Objetivos Específicos:	4
1.7. Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. Fundamentación Teórica	7
2.1. Antecedentes Históricos.	7
2.3. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO III.....	19
3. Diseño de la investigación.	22
3.1. Tipos de Investigación.	22

3.2. Población y Muestra.	23
3.2.1. Población.....	23
3.2.2. Muestra	24
3.3. Métodos de investigación.	25
3.4. Técnicas de procedimientos.	25
CAPÍTULO IV.....	31
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
Propuesta de mejora	44
Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Bibliografía.....	47
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Género de encuestados	31
Gráfico 2 Edad de encuestados.....	32
Gráfico 3 Nivel de estudio de encuestados.....	33
Gráfico 4 Eficiencia en la distribución de tiempo.....	34
Gráfico 5 Ambiente físico del área de trabajo	35
Gráfico 6 Trabajo en equipo	36
Gráfico 7 Mala actitud de los colaboradores.....	37
Gráfico 8 Fomentar el trabajo en equipo.....	38
Gráfico 9 Relación entre compañeros de trabajo.....	39
Gráfico 10 Reconocimiento del desempeño laboral de colaboradores	40
Gráfico 11 Planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo	41
Gráfico 12 Integraciones para los colaboradores.....	42
Gráfico 13 Importancia de integraciones	43

ÍNDICE DE TABLA

Tabla -1 Conflicto.....	2
Tabla -2 Tipos de Investigación	23
Tabla -3 Población	24
Tabla -4 Métodos	25
Tabla -5 Técnicas de procedimientos	25
Tabla -6 Género de encuestados.....	31
Tabla -7 Edad de encuestados	32
Tabla-8 Nivel de estudio de encuestados	33
Tabla-9 Eficiencia en la distribución de tiempo	34
Tabla -10 Ambiente físico del área de trabajo	35
Tabla -11 Trabajo en equipo	36
Tabla-12 Mala actitud de los colaboradores	37
Tabla-13 Fomentar el trabajo en equipo	38
Tabla-14 Relación entre compañeros de trabajo	39
Tabla-15 Reconocimiento del desempeño laboral de colaboradores	40
Tabla-16 Planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo	41
Tabla -17 Integraciones para los colaboradores	42
Tabla -18 Importancia de integraciones.....	43
Tabla 19 Propuesta de mejora.....	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Ubicación del problema en un contexto.

El clima Laboral no es otra cosa que el contorno en el que se desarrolla el trabajo a diario. La calidad de este clima interviene directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en el rendimiento empresarial. Teniendo todo lo necesario para conseguir grandes éxitos. Estos son capaces de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral donde conseguirán éxitos en la empresa.

Mientras un buen clima se sitúa hacia los objetivos generales, un mal clima arruina el ambiente de trabajo ocasionando contextos de conflictos, malestar y generando un bajo beneficio. Esto es lo que se observa en la unidad Dial – Ríos.

La calidad del clima Laboral se encuentra profundamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los procedimientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y las relaciones, con su interacción con la empresa, con las maquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Esto es responsabilidad de la alta dirección que con su cultura y con sus métodos de gestión, preparan el terreno adecuado para que se desarrolle. La estructura de la empresa de la empresa deberá estar pensada, entre

otras cuestiones, para generar un buen ambiente de trabajo para todos los empleados.

Las políticas del personal y los recursos humanos, mejoran el ambiente y el uso de las técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral.

Los factores que inciden en el clima Laboral para mejorar la tensión, estrés y la ausencia de comunicación en situaciones conflictivas que provocan la desconfianza y desajustes de la planificación y la falta de cooperación en equipo de los trabajadores del Comité de la Unidad de Hemodialisis Dial- Ríos de la sucursal Vinces de la Provincia de los Ríos en el año 2017.

1.2. Situación conflicto

Tabla -1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Problemas de comunicación.	Crea incertidumbre entre los empleados.
Insatisfacción Laboral.	Genera una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables.
Circulan chismes y rumores.	Conflictos internos.
Inadecuado manejo de conflictos por parte de los lideres entre área/personas.	No resolver los problemas a tiempo y esto asciende a generar conflictos de mayores consecuencias.

Elaborado por: Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.

1.3.- Delimitación del Problema.

Campo	: Administración de empresa.
Área	: Clima laboral.
Aspectos	: Clima, laboral, situaciones, conflictos.
Tema	: Diseño de cambio del clima laboral para disminuir Situaciones conflictivas en trabajadores de la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos.

1.4.-Formulación del Problema.

¿Qué incidencia tiene el clima laboral en las situaciones conflictivas de los trabajadores de la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos sucursal Vinces, Provincia de los Ríos, del año 2018?

1.5. Variables de Investigación.

Variable independiente : Clima laboral.

Variable dependiente : Situaciones conflictivas.

Evaluación del problema

Delimitado. Ineficiente clima laboral, genera altas situaciones conflictivas en los trabajadores de la unidad Hemodiálisis Dial- Ríos, de la Provincia de los Ríos durante el año 2017.

Claro.- Resulta claro identificar la variable independiente, el termino co0nector, la variable dependiente, el espacio geográfico y el espacio temporal, como componentes de la situación problemática.

Evidente.- Que tiene manifestaciones claras y observables.

Concreto.- Pues la forma como se plantea el problema, nos permite las siguientes ventajas: redacción de manera que sea corto, preciso, directo y adecuado.

Relevante.- El objeto de estudio es relevante específicamente en instituciones que ofertan servicios de salud, porque el trato que le dan los trabajadores a los pacientes es fundamental para tranquilizar al paciente en la aplicación de los procedimientos

Original.- Es original por que los estudios de clima laboral para estas instituciones son bastantes limitados.

Contextualmente.- Que pertenece a la práctica social del texto educativo.

Factible.- Es factible por los directivos de la unidad están dispuestos a invertir en el diseño de la mejora, se convierte en una herramienta útil porque se lo aplicaría en todas la sucursales de la Unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos.

1.6. Objetivos de la investigación.

1.6.1. Objetivo General:

Identificar el clima laboral en los trabajadores de la Unidad Hemodiálisis Dial Ríos para la mejora del desempeño diario de las relaciones interpersonales de la organización.

1.6.2. Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente el clima laboral y las situaciones de conflictos
- Diagnosticar la labor y desempeño de los trabajadores en la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos.

- Desarrollar un plan de mejora para el clima laboral y disminuir las situaciones de conflictos.

1.7. Justificación e Importancia de la Investigación.

La presente investigación está dirigida para mejorar el clima laboral en el que se desarrolla las actividades cotidianas de los trabajadores. Mediante esta investigación se aplicaran los enfoques prácticos y teóricos de los componentes, indicadores y factores del clima laboral.

Los beneficiados de este proyecto son todas las personas que laboran en la unidad de hemodiálisis Dial Ríos. La importancia de este diseño de cambio es garantizar el buen clima laboral en las actividades diarias para prevenir y disminuir situaciones de conflictos entre trabajadores. La factibilidad que se otorga es proporcionar un buen clima laboral en responsabilidad de alta dirección adaptando una cultura y sistema de gestión adecuado para la preparación del desarrollo de las relaciones interpersonales de los trabajadores.

El clima laboral (CL) afecta al desempeño de los prestadores de servicios e impacta sobre la atención que se brinda a los usuarios. Esto es importante en enfermedades que afectan a la calidad de vida, como la enfermedad renal crónica tratada con hemodiálisis.

En Ecuador y específicamente en la Provincia de los Ríos, la demanda de atención con enfermedades renales crónicas es creciente. El objetivo del presente estudio es diseñar el mejoramiento del clima laboral para disminuir las situaciones conflictiva entre los colaboradores de la Unidad Hemodiálisis Dial- Ríos, de la Provincia de los Ríos, ya que se observan manifestaciones y comportamiento inadecuado de los colaboradores de la

unidad, lógicamente si esta situación continua el número de paciente disminuirá, lo que traerá como resultados es la disminución de ingresos.

Por tal motivo la autora propone un diseño de cambio del clima laboral para disminuir los conflictos que se observan en los trabajadores. Aplicando la técnica de marco lógico, planteando el problema con las correspondientes variables y determinando causas y efectos elabora un árbol de problemas que es la situación negativa, aplicando el método de investigación descriptivo, explicativo y correlacionar, esto se transforma en situación positiva formulando, con verbos en infinitivo para seleccionar alternativas de solución.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación Teórica

2.1. Antecedentes Históricos.

Los científicos de la administración proyectaron las ilustraciones para investigar un fenómeno al que muchos designaron atmosfera psicológica y que hoy en día se denomina: Clima Organizacional. En el siglo XX, lanzaron los principales estudios sobre el clima, en ese instante se ejecutaron se llevaron a cabo por Kurt Lewin quien estampo el fenómeno como: atmosfera psicológica. La misma sería una situación práctica, incontable y transformable donde la organización seria mirada no solo desde una perspectiva humanista sino general. Dávila Diaz ,(2011)

Según Daniela, (2009). El ambiente laboral adquiere su base en la administración. Se asumieron las necesidades señaladas de los colaboradores, empezando a instituir una mayor satisfacción y rendimiento. Dado los estudios que verifico Hawthorne, en donde cada vez que incrementaba la luz en una subsidiaria incrementaba la producción continuo remontando, en deducción los colaboradores se hallaban ya que estaban siendo contemplados. Se indica que conforme al ambiente, la productividad era distinta. Se gestiona la hipótesis X y Y de McGregor en donde habla sucesos desmoralizados de los colaboradores (X) y la otra positiva (Y)

2.3. ANTECEDENTES REFERENCIALES

Hodgetts y Altman define al clima laboral como **“un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p.376).**

EL 55 % de los trabajadores de Iberoamérica considera que dentro de su sitio de trabajo se respira un buen ambiente, de acuerdo con una encuesta de Trabajando.com y en ocho países de la región.

Entre las principales razones de su satisfacción, dijeron, está el equilibrio que encuentran entre su vida personal y laboral (21%); contar con buenas herramientas de trabajo (20 %) y posibilidades de desarrollo profesional (19%).

Para Bennis **“es una respuesta al cambio una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, aptitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados nuevos desafíos y el aturdido ritmo de los propios cambios” (1969).**

Es así que la Secretaría de la Administración Pública (Snap) reconoció este año la labor de 30 entidades públicas y unidades prestadoras de servicio que consiguieron entornos laborales saludables para los trabajadores.

En la ciudad de Guayaquil en el año 2015 del Instituto Tecnológico Bolivariano se presentaron dos investigaciones sobre el clima laboral la autora Jennifer Stefania Díaz Alfonso, con el tema **“Propuesta del plan de acción para mejorar el ambiente laboral en la asociación de billar de la federación deportiva del guayas”** y la autora Solórzano Pazmiño Melba Lorena, con el tema **“Propuesta de un plan mejorar al clima laboral de la Compañía Licosa, periodo 2014”** estos proyectos se asemejan con nuestra investigación en los factores que influyen en el

clima laboral las relaciones interpersonales y las estrategias de mejoras para el entorno del personal y en la búsqueda de un ambiente laboral que ayude a mejorar las habilidades del desarrollo y el progreso.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Clima organizacional

Se refiere el ambiente interno entre los miembros de la organización, esta logado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Chiavenato, (2001)

El trato de su jefe hacia sus colaboradores depende para que el desempeño del colaborador sea eficiente y la relacion del personal sea grata con los proveedores y clientes. Peralta, (2002)

El clima es la percepción de los empleados en donde el ambiente que los rodea en su sección, departamento y empresa general, en donde influye de manera adirecta en el comportamiento, conducta y sentimientos. Arosemena, (2013)

Los fenomenos del clima laboral son los que pueden aliviar, canalizar, facilitar o construir los recursos tecnologicos y humanos de que dispone la organización. Arosemena, (2013)

Esto encaja a todo a un grupo de una organización, la motivacion de cada uno de los miembros de ese grupo, ayudara a tener una mejor productividad y satisfacer las necesidades tanto internas como externas, habra menos rotación de personal y existira un ambiente adaptable.

Elementos que constituyen el Clima Organizacional, según Fiallo Moncayo, Alvarado Andino , & Soto Medina, (2015), en donde la teoria de los profesores Litwin y Stinger, impacta nueve componentes que a juicio de ellos, trasciende en la generación del clima organizacional.

Los elementos Internos y Externos son:

- * **Estructura:** en donde ejerce la manera en se fragmentan, congregan y reorganizan las diligencias de las instituciones todo lo que se refiere al vínculo entre los distintos niveles subordinados, imparcialmente de la posición en el nivel.
- * **Compromiso:** la postura de esta va precisamente atado a la independencia en la práctica sobre las gestiones proporcionadas a los trabajadores.
- * **Recompensa:** es lo que se percibe a cambio del empeño y entusiasmo y ante todo de los provechosos frutos alcanzados en la elaboración del trabajo.
- * **Desafío:** la institución que fomente la tolerancia de peligros supuestos a fin de conseguir los objetivos planteados, los desafíos cooperan a conservar un saludable clima a competir, vital en toda la institución.
- * **Vínculos:** se cimentaran en el respeto interpersonal a todo nivel, la buena relación y colaboración, con el apoyo y en base a la efectividad, fabricación, beneficio y acatamiento, todo en términos exactos, sin que se vuelva garrafal y alcance a dar terreno exacto, sin que se vuelva garrafal y alcance a dar terreno al estrés.
- * **Participación:** con el origen y sustentación de un espíritu en rutas de conseguir propósitos comunes coherentes a su vez, con los objetivos de la organización.
- * **Modelos:** Es un estándar, cuantificación o modelo que muestra su trascendencia o desempeño. En el régimen que los patrones hayan sido determinados con sentido de lógica y ante todo de que sean logrados sin extremar los esfuerzos fatales para ello, los miembros del grupo cobraran con sentido de ecuanimidad o de imparcialidad.

- * **Enfrentamiento:** Siempre será formado por los desacuerdos entre los sujetos de una agrupación. Este sentimiento bien conseguirá ser creado por impulsos diferentes: concernientes con el trabajo o bien con lo social y podrá proporcionarse entre trabajadores de igual nivel o correspondencia con directores o dirigentes.
- * **Afinidad:** se lo conoce como sentido de conformidad. Es orgullo de corresponder a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la impresión de estar contribuyendo sus esfuerzos para conseguir los objetivos de la institución.

Función del clima organizacional

(Morán, 2009) Nos manifiesta que la base del funcionamiento organizacional depende de:

- * Especifica límites, esta crea un sentido de identificación para los integrantes.
- * Transmite compromiso y admite conservar la permanencia y unidad de la institución.
- * Concreta patrones y políticas, inspecciona y orienta la conducta de los miembros que integra en ella.

Ventajas de un buen Clima Organizacional

Según Soto, (2011), dentro de la empresa recibe muchos beneficios:

- * Mayor rendimiento laboral
- * Se favorece el trabajo en equipo
- * Se favorece el trabajo en equipo
- * Los talentos permanecen en la empresa
- * Mayor satisfacción en el trabajo
- * Mayor integración por parte de los trabajadores

- * Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
- * Mejora la imagen de la empresa.
- * La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios.
- * Se consiguen los resultados propuestos.

Desventajas al no llevar un buen clima Organizacional

Las desventajas Según Soto, (2011)

- * Falta de motivación
- * Baja productividad
- * Mayor absentismo laboral
- * Falta de implicación por la empresa y compañeros
- * Mala imagen

Administración: La Administración de Empresas se trata de un conjunto de preceptos, reglas y prácticas que buscan optimizar el aprovechamiento de los recursos para que la empresa alcance sus objetivos. Pérez Porto & Merino, (2015)

La Administración de Empresas es una ciencia social, económica y de carácter técnico que tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una empresa o ente en los fines perseguidos por cada uno de ellos.

Es una actividad destinada a organizar los recursos empresariales, para ello se elabora un plan estratégico en miras a la misión que la organización se propone. Concepto de administración de empresas, (2010)

Es una ciencia que sirve para planificar, estrategias, tomando en cuenta las fortalezas y debilidades de la empresa y poder practicarlas en un futuro y así poder cumplir los objetivos de la misma.

Trabajadores

Es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. Bembibre, (2010).

Se entenderá por trabajador activo aquel que perciba rendimientos del trabajo como consecuencia de la prestación efectiva de sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección. EMLB asociados, (2011).

Situaciones conflictivas en la empresa

Una actitud apropiada beneficiará el ambiente de participación entre tus colegas e incluso entre tus directores. Macías, (2016)

Posturas pasivas: son las conductas en las que posee la necesidad persistente de tener la razón e invalidar las expresiones de los demás.

Procedimiento decisivo: Es relevante atender a esta conducta en los momentos que los demás nos piden ayuda, o responsabilidades que nosotros no pretendemos consentir.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Cada país del mundo posee leyes que gobiernan en el comportamiento, otorgando derechos y deberes a ejecutar para que cada ciudadano tenga la vida que le corresponde.

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo primero

Principios fundamentales

Artículo 1- Es un Estado Constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico, se gobierna de manera descentralizada. Todo esto radica en los

pueblos cuya voluntad es el fundamento de la autoridad a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa prevista en la constitución.

Sección Segunda

Ambiente Sano

Artículo 14.- Se reconoce el derecho a la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir. La preservación del ambiente en los ecosistemas y la integridad del patrimonio genético del país.

Sección Tercera

Comunicación e Información

Artículo 16.- Toda persona tiene derecho a:

- * Comunicación libre, incluyente, diversa y participativa en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma en propia lengua. Visual, auditiva.
- * Acceso universal a las tecnologías de información y comunicación
- * Uso de todas las forma de comunicación sensorial y a otra que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Artículo 18.- Toda persona tiene derecho a: Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura.

Artículo 31.- Trabajo de grupo. Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservara el respeto de cada uno de ellos, donde el jefe designe un jefe de grupo, los trabajadores estarán sometido a las órdenes de tal jefe para efectos de la seguridad y eficacia del trabajo.

Sección Tercera

Artículo 326.- El Derecho al trabajador se sustenta en los siguientes principios:

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017 – 2021

Objetivos Nacionales de Desarrollo

Objetivo 1.- Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo, este es el principal responsable para proporcionar a todas las personas – individuales y colectivas-, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, las personas independiente del grupo o la clase social a la que pertenezcan, logren satisfacer sus necesidades básicas, tales como: la posibilidad de dormir bajo techo y alimentarse todos los días, acceder al sistema educativo, de salud seguridad, empleo entre otras cuestiones consideradas.

Objetivo 5.- impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

El desarrollo nos propone impulsar una economía que sustente el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales, que guarde el equilibrio con la naturaleza e incorpore valor agregado a productos de mayor cantidad y mejor calidad, involucrando a todos los actores y democratizando a los medios de comercialización.

El reta más significativo se encuentra en el cambio de la matriz productiva del país. Además este cambio debe estar guiado por la responsabilidad ambiental e inclusión social.

El involucrar preferentemente a mujeres y jóvenes y personas en situación de pobreza junto con grupos de atención prioritaria en las actividades productivas en donde mejora el acceso a oportunidades.

Código de trabajo.

Artículo 3.- Libertad de trabajo y contratación

Es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Artículo 9.- Concepto de Trabajador

La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Artículo 10.- Concepto de empleador

La persona o entidad de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Tiene la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares.

Artículo 13.- Formas de Remuneración

Estas se pactan tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contratado de participación es aquel en que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribuciones por su trabajo.

Artículo 42.- Obligaciones del empleador.-

Son obligaciones del empleador.

Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando por razones del servicio tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia.

2.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables de investigación son factores que pueden ser manipulados y medidos. Shuttleworth, (2008)

Variable independiente

Clima laboral

El clima organizacional interviene las conductas, las emociones, los valores, las creencias de los trabajadores. Con un buen clima organizacional circula de manera efectiva la productividad y crea una convivencia armónica.

Variable dependiente

Situaciones conflictivas

Toda empresa tienen situaciones conflictivas, donde pueden estar inmersos los directivos como los trabajadores, estas situaciones conflictivas perturban el bienestar físico y emocional de los mismos, también se verán afectados la productividad y el rendimiento laboral.

Definiciones Conceptuales

Clima laboral: Es el ambiente humano y físico en el que desarrollan un trabajo cotidiano

Empresa: Grupo de personas que realizan un trabajo en beneficio de la empresa cumpliendo un mismo propósito u objetivo.

Conflicto laboral: Derechos o intereses que se suscitan entre empleadores.

Mejora: Es un concepto del siglo XX en donde pretenden mejorar los productos y servicios.

Motivación: Eleva el ánimo de alguien para que realicen algo.

Proponer: Una idea las mismas sean receptadas y poder realizarlas.

Administración: trabajo de dirigir o guiar bienes, empresas instituciones u organizaciones.

Estrategias: son conjuntos de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin.

Clima laboral: Es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas.

Objetivos: Es el fin último al que se rige una operación o acción.

Cambio: denota la acción o transición de un estado inicial u otro diferente.

Trabajador: Persona que presta sus servicio en alguna identidad a cambio de un pago.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

La Unidad de Hemodiálisis DIAL-RÍOS, es un establecimiento privado con objeto social y sin fines de lucro. El comité de Hemodiálisis Los Ríos fue Constituido legalmente el 6 de Agosto del 2003. DIAL RÍOS está ubicado en la provincia de los Ríos, consta con tres sucursales situadas en la ciudad de Babahoyo, Ventanas y Vinces. Brinda servicios de atención de la salud humana y de asistencia social. El directorio de DIAL-RÍOS hoy en día está conformado por 5 instituciones:

Infa, Gobierno provincial de los Ríos, Patronato de ayuda social del Gobierno provincial de los Ríos, Club de Leones de Babahoyo, Dirección provincial de salud de los Ríos, firmaron un convenio de creación el día 18 de Octubre del 2002, comprometiéndose cada una de ellas aportar en base a sus posibilidades y carácter de servicio con diversos recursos.

Misión

Brindar atención de excelencia, con calidad, calidez y humanismo a todos nuestros pacientes

Visión

Poder atender a todos nuestros pacientes que requieran de nuestros servicios, incluidos los que no cuenten con el recurso económico.

Servicios

Departamento medico

1. Consulta externa en área de nefrología
2. Elaboración de historias clínicas
3. Procedimiento hemodialítico.
4. Colocación de catéteres de diálisis.
5. Dosis de hemodiálisis.
6. Diagnóstico y manejo de enfermedades del riñón.
7. Control y manejo de hipertensión arterial
8. Control y manejo de diabetes mellitus
9. Valoraciones médicas en instituciones privadas y a domicilio.

Enfermería

1. Asistencia a pacientes en hemodiálisis
2. Control durante las sesiones de hemodiálisis
3. Manejo adecuado de fistula arteria venosa (FAV) y catetes vasculares
4. Control de los parámetros en las máquinas de hemodiálisis de acuerdo a prescripción medica
5. Administración de medicamentos prescritos por el médico especialista.

Nutrición

Valoración antropométrica y seguimiento dietético nutricional individual

2. Soporte nutricional a pacientes en riesgo de desnutrición

3. Enseñar a elaborar planes alimenticios adecuados, conservando su estado nutricional, evitando mal nutrición energética calórica y sus complicaciones.
4. Entrega De materiales ilustrativos a pacientes y/o familiares sobre su Plan Alimentario.
5. Educación Nutricional a través de Jornadas Educativas, consejería y terapia de grupo, involucrando el entorno familiar, con la finalidad de mejorar la calidad de vida.

Psicología

1. Evaluación y asistencia psicológica a los pacientes en hemodiálisis
2. Apoyo psicológico a los pacientes y sus familias.
3. Charlas y Talleres a los familiares y pacientes, procurando una mejor calidad de vida

Trabajo Social

1. Investigar los problemas económicos y sociales del paciente y su familia, con el propósito de orientarlos y lograr una solución adecuada.
2. Elaboración del informe socio económico de los pacientes.
3. Asesoramiento a los pacientes y familiares en trámite del IESS
4. Realizar visitas domiciliarias cuando el caso lo amerite.
5. Planificar, ejecutar, supervisar y evaluar programas de educación para la salud dirigido a pacientes y familiares para mejorar su calidad de vida

6. Organizar talleres ocupacionales y creativos a pacientes y familiares que contribuyan a la reinserción laboral del paciente, haciéndolo útil a la sociedad y a ellos mismo

Tabla, Plantilla de colaboradores

Características	Cantidad
Administrador	1
Personal administrativo	19
Personal médico operativo	28
Total	47

Elaborado por: Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.

3. Diseño de la investigación.

- **De Campo:** consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. **(Montalvo villava.2011.p54).**

- **Cuantitativa:** Se utiliza estadísticas, tablas Excel, etc.

En este plan de mejora para el clima laboral se van a manejar los siguientes diseños de investigación: cuantitativa y de campo.

3.1. Tipos de Investigación.

En el artículo de **(Frank, 2010)** define que existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y los fines que se persiguen.

Tabla -1 Tipos de Investigación

Investigación explicativa	Intentar localizar las causas del problema
Investigación Explorativa	Se utiliza cuando el problema no ha sido suficientemente estudiado.
Investigación correlacional	El estudio de grado de relación existente en las variables.
Investigación descriptiva	Cuando se describe los componentes principales del entorno.

Elaborado por: Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.

En el cual se trabajara con el tipo explicativo y el tipo descriptivo.

3.2. Población y Muestra.

3.2.1. Población.

(Morales.1994) La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación **(p17)**.

Población: Conjunto de seres vivos de la misma especie que habitan en un lugar determinado.

Población finita: Es la selección de una parte de elementos de una población estadística.

Población infinita: Son concebidas por la Estadista de como un conjunto de individuos, objeto o situaciones, que presentan factores comunes.

Tabla 2.- Población

Características	Cantidad
Administrador	1
Personal administrativo	19
Personal médico operativo	28
Total	47

Elaborado por: **Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.**

3.2.2. Muestra

Es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Tamayo, (1997)

Muestra estratificada: cuando la muestra son proporcionales a su presencia en la población

Muestra de racimos: Es la que reduce costo, tiempo y energía al considerar muchas veces nuestras unidades de análisis se encuentra encerradas en determinados lugares físicos o geográficos a los que denominamos racismo.

Muestra tómbola: Es cuando tienen un muestreo aleatorio.

Como la población es finita no se va a utilizar la el método de muestreo no estratificado intencional.

Tabla. Muestreo

Características	Cantidad
Administrador	1
Personal administrativo	19
Personal médico operativo	28
Total	47

Fuente: Elaboración de la autora

3.3. Métodos de investigación.

Los métodos de Investigación se utilizaran para el Plan de Mejora del Clima Laboral.

Tabla -3 Métodos

Método Inductivo - Deductivo	Es el análisis de los hechos particulares que parten de los datos generales como verdaderos.
Método Científico	Sumario destinado a explicar fenómenos y las relaciones entre los hechos.

Elaborado por: **Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.**

3.4. Técnicas de procedimientos.

Tabla-4 Técnicas de procedimientos

Técnica	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: **Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.**

La observación.- La recopilación de información conlleva a la búsqueda consecuente la cual permita obtener datos necesarios de los diferentes comportamientos y escenarios perceptibles, de tal manera podamos identificarlas. Según Hernández Sampieri, (2014)

La entrevista: Es una técnica que la usan en una conversación, el entrevistado y el entrevistador, donde se tratan temas pertinentes para el entrevistado cuya finalidad es recoger información específica que permita

2. ¿Cree usted que el ambiente físico del área de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos es el adecuado?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Muy inadecuado
- Inadecuado

3. ¿En el área de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos se trabaja en equipo?

- Nunca
- Casi siempre
- A veces
- Siempre
- Con cierta frecuencia

4. ¿Está de acuerdo que por la mala actitud que tienen sus compañeros se producen conflictos en su lugar de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

5. Usted cree que fomentando el trabajo en equipo la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos mejorará el clima laboral?

Si

No

6. ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos ?

Muy mala

Mala

Muy buena

Buena

Regular

7. ¿Sus jefes reconocen y valoran el trabajo que usted desempeña?

Nunca

Casi siempre

A veces

siempre

8. ¿La empresa cuenta con planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo?

Si

No

9. ¿Los directivos de la organización realizan integraciones para sus colaboradores?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

10. ¿Es importante que la empresa de la unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos realice integraciones para mejorar la relación de sus colaboradores?

- Muy importante
- Importante
- De poca importancia
- Sin importancia

Datos generales

Diseño de la entrevista a los directivos

Unidad de Hemodiálisis “Dial-Ríos”

Objetivo de la entrevista: Buscar información pertinente y efectiva para ejecutar un diseño de cambio de clima laboral que permita mejorar las situaciones conflictivas que se han presentado en los colaboradores de la unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos y no haya ningún inconveniente en el campo laboral.

1. ¿Por qué cree usted que han presentado las diversas situaciones conflictivas entre sus colaboradores?
2. ¿Usted considera un factor importante que las instalaciones de la organización estén adecuadas para que sus colaboradores desempeñen un buen trabajo y puedan cumplir con las actividades asignadas y por qué?
3. ¿Cree usted que al no tener una constante comunicación con sus colaboradores esto produce el incremento de inconformidades y a su vez un desfavorable ambiente laboral en sus colaboradores?
4. ¿Qué estrategias aplicaría usted para mejorar el clima laboral y combatir los conflictos entre sus colaboradores?

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se detalla el análisis y la interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la unidad.

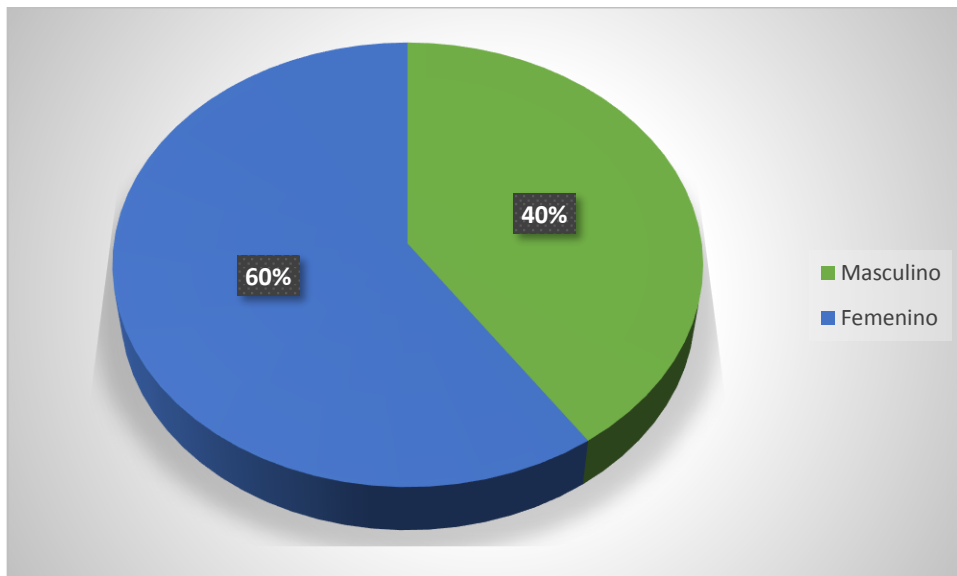
Datos generales de la encuesta

Tabla -1 Género de encuestados

Genero	Masculino	19	40%
	Femenino	28	60%
	Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 1 Género de encuestados



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar el 40% son hombre y el 60% son mujeres

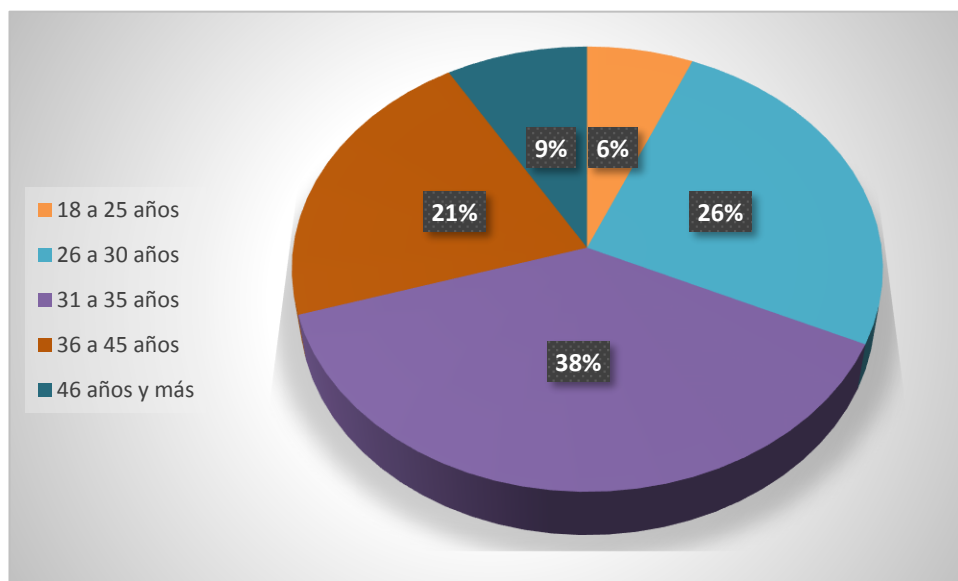
Interpretación: Esto quiere decir que la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos posee más personal masculino que femenino.

Tabla -2 Edad de encuestados

Edad	18 a 25 años	3	6%
	26 a 30 años	12	26%
	31 a 35 años	18	38%
	36 a 45 años	10	21%
	46 años y más	4	9%
	Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 2 Edad de encuestados



Fuente: Elaborado Por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: Como podemos observar el 38 % conformado por colaboradores que tienen 31 a 35 años, un 26% de 26 a 30 años, otro 21% tiene 36 a 45 años, un 9% tienen años en adelante y finalmente solo un 6% tienen 18 a 25 años.

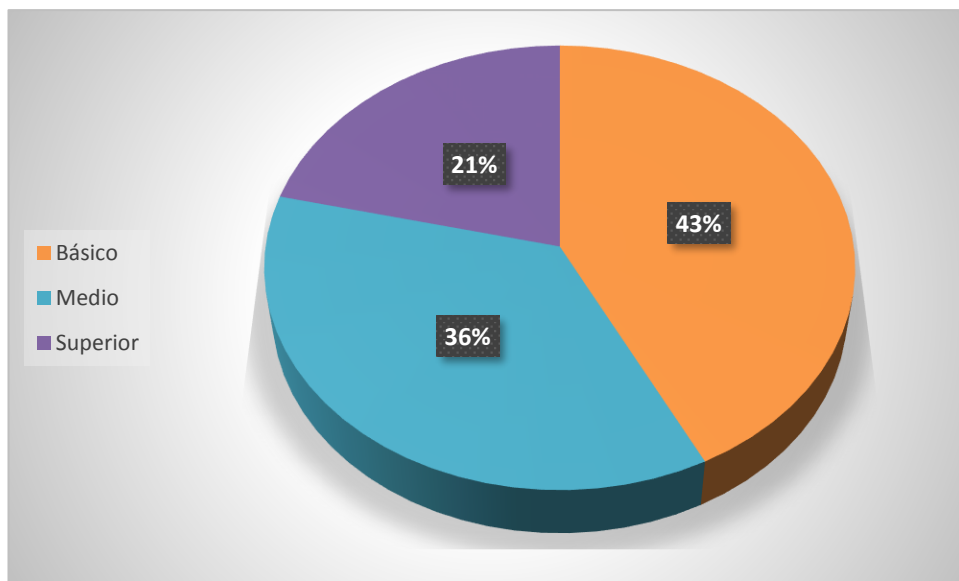
Interpretación: Esto quiere decir que la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos tiene la edad adecuada y está apto para prestar servicios a toda la población.

Tabla-3 Nivel de estudio de encuestados

Nivel de estudio	Básico	20	43%
	Medio	17	36%
	Superior	10	21%
	Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 3 Nivel de estudio de encuestados



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: Como podemos observar un 43% que tienen un nivel Básico, otro 36% tiene nivel Medio y finalmente un 21% posee un nivel Superior.

Interpretación: La mayor parte de colaboradores poseen un nivel de estudio Básico y Medio.

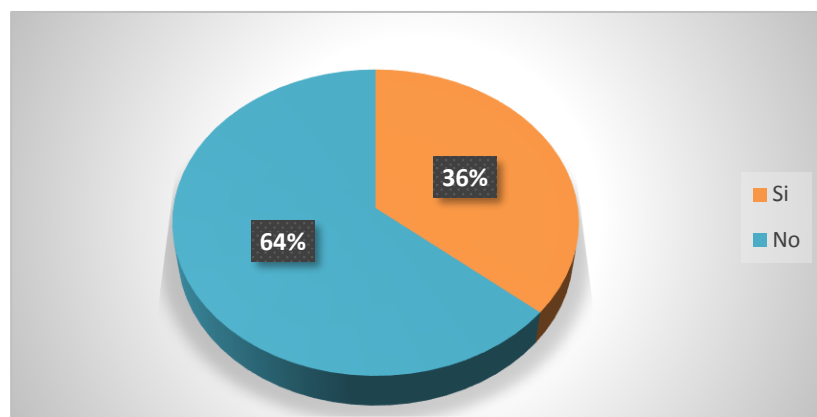
1. ¿Usted considera que distribuye bien su tiempo para cumplir con su trabajo habitual?

Tabla-4 Eficiencia en la distribución de tiempo

Si	17	36%
No	30	64%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 4 Eficiencia en la distribución de tiempo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar un 64% que consideran que no distribuyen bien su tiempo y finalmente 36% que consideran que sí.

Interpretación: Esto quiere decir que los colaboradores no distribuyen bien su tiempo para cumplir con las diversas actividades delegadas.

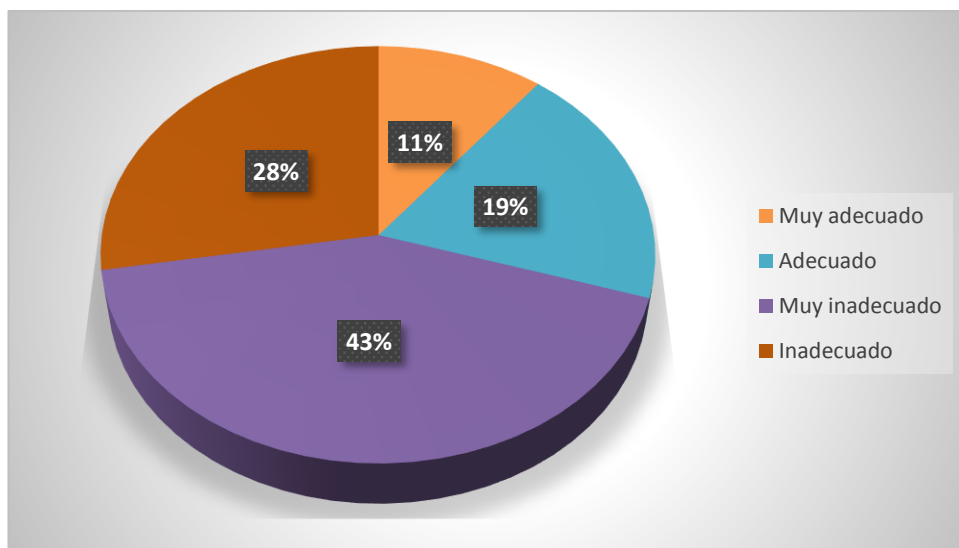
2. ¿Cree usted que el ambiente físico del área de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos es el adecuado?

Tabla -5 Ambiente físico del área de trabajo

Muy adecuado	5	11%
Adecuado	9	19%
Muy inadecuado	20	43%
Inadecuado	13	28%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 5 Ambiente físico del área de trabajo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: Como podemos observar un 43% de colaboradores consideran que el lugar de trabajo es muy inadecuado, un 28% manifiestan que es inadecuado, otro 19% piensan que es adecuado y finalmente solo un 11 creen que es muy adecuado.

Interpretación: Esto quiere decir que el ambiente físico del área de trabajo no es adecuado para que los colaboradores realicen sus funciones.

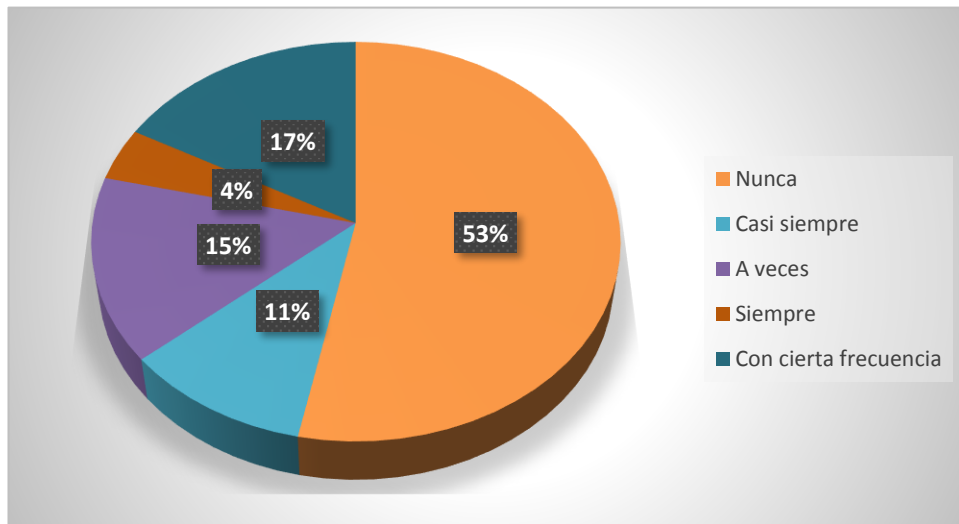
3. ¿En su área de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos se trabaja en equipo?

Tabla -6 Trabajo en equipo

Nunca	25	53%
Casi siempre	5	11%
A veces	7	15%
Siempre	2	4%
Con cierta frecuencia	8	17%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 6 Trabajo en equipo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: Como podemos observar en el equipo obtenemos un 53% que consideran que nunca se trabaja en equipo, un 17% dicen que con cierta frecuencia, otro 15% afirman que a veces, otro 11% manifiestan que casi siempre y finalmente solo un 4% comentan que siempre.

Interpretación: Esto quiere decir que en la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos, sus colaboradores no trabajan en equipo.

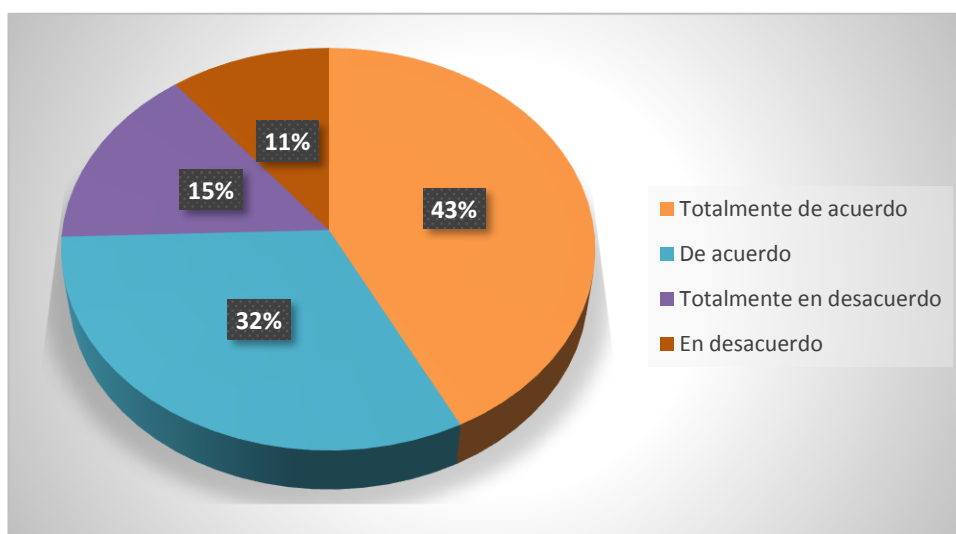
4. ¿Está de acuerdo que por la mala actitud que tienen sus compañeros se producen conflictos en su lugar de trabajo?

Tabla-7 Mala actitud de los colaboradores

Totalmente de acuerdo	20	43%
De acuerdo	15	32%
Totalmente en desacuerdo	7	15%
En desacuerdo	5	11%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 7 Mala actitud de los colaboradores



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: Como podemos observar un 43% que manifiestan que están Totalmente de acuerdo, otro 32% afirman que están de acuerdo, de la misma manera un 15% están totalmente en desacuerdo, y finalmente otro 11% está en desacuerdo.

Interpretación: Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados manifestaron que los diversos conflictos que se producen en su lugar de trabajo son producidos por la mala actitud que tienen los colaboradores.

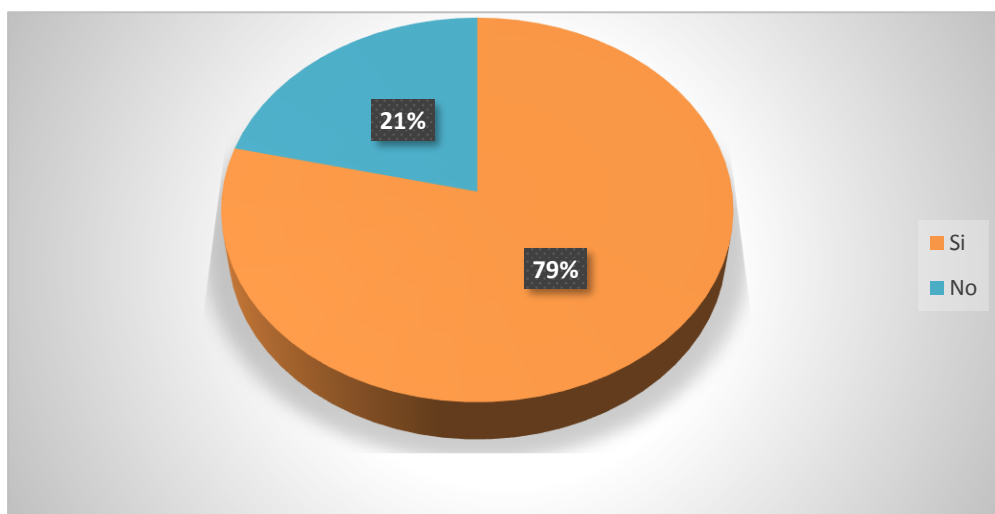
5. ¿Usted cree que fomentando el trabajo en equipo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos mejorara el clima laboral?

Tabla-8 Fomentar el trabajo en equipo

Si	37	79%
No	10	21%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 8 Fomentar el trabajo en equipo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar si fomenta el trabajo en equipo mejorara el clima laboral, entre los encuestados que vertieron su opinión obtenemos un 79% que consideran que si, y otro 21% manifestaron que no.

Interpretación: Esto quiere decir que la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos deberán fomentar el trabajo en equipa para así mejorar el clima laboral en su organización.

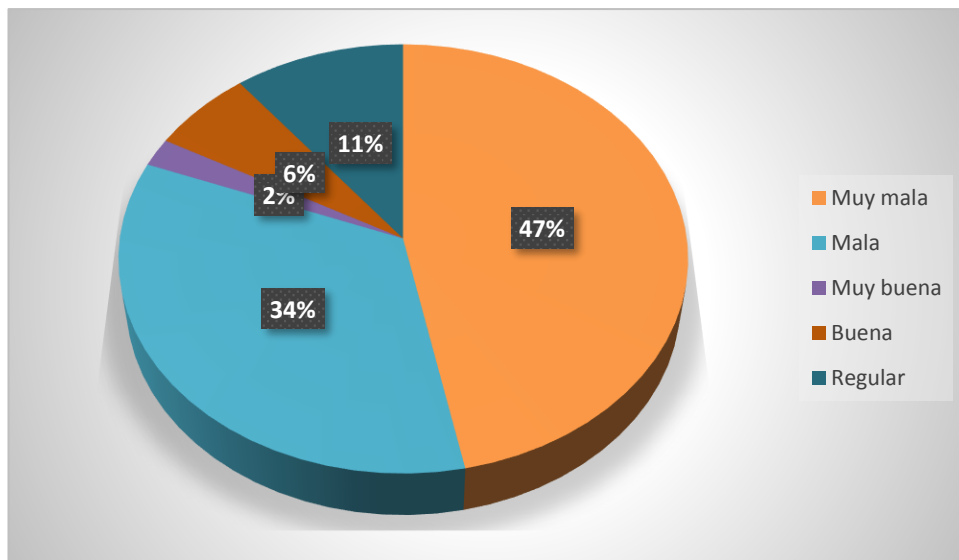
6. ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo de la unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos?

Tabla-9 Relación entre compañeros de trabajo

Muy mala	22	47%
Mala	16	34%
Muy buena	1	2%
Buena	3	6%
Regular	5	11%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.

Gráfico 9 Relación entre compañeros de trabajo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar, el 47% de los encuestados manifestaron que la relación es muy mala, a su vez otro 34% opinaron que es mala, un 11% dijeron que es regular, un 6% consideran que es buena y solo un 2% afirman que es muy buena.

Interpretación: Esto quiere decir que no existe una buena relación entre los compañeros de trabajo, lo cual se debe mejorar.

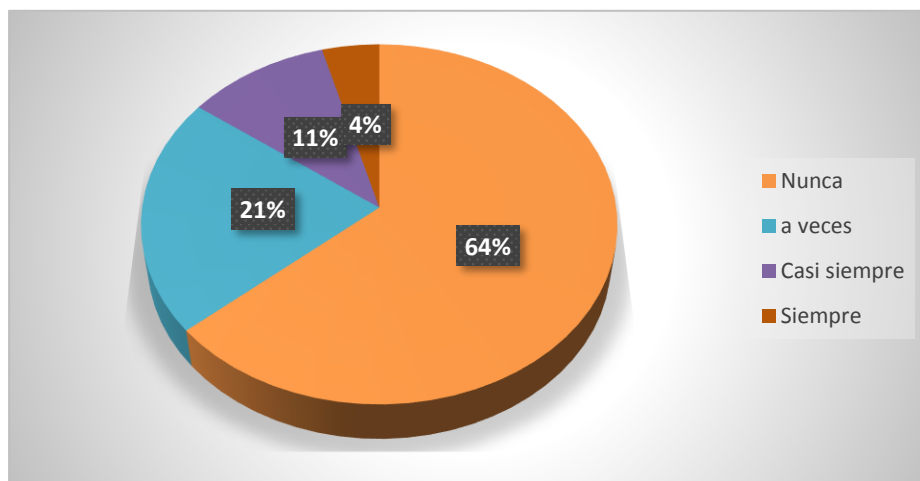
7. ¿Sus jefes reconocen y valoran el trabajo que usted desempeña?

Tabla-10 Reconocimiento del desempeño laboral de colaboradores

Nunca	30	64%
a veces	10	21%
Casi siempre	5	11%
Siempre	2	4%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth.

Gráfico 10 Reconocimiento del desempeño laboral de colaboradores



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar un 64% de los encuestados manifestaron que nunca es reconocido su desempeño, otro 21% considera que a veces, un 11% manifiestan que casi siempre y solo un 4% dicen que siempre.

Interpretación: Esto quiere decir que los jefes no reconocen ni valoran el desempeño de sus colaboradores, y esto causa desmotivación al personal.

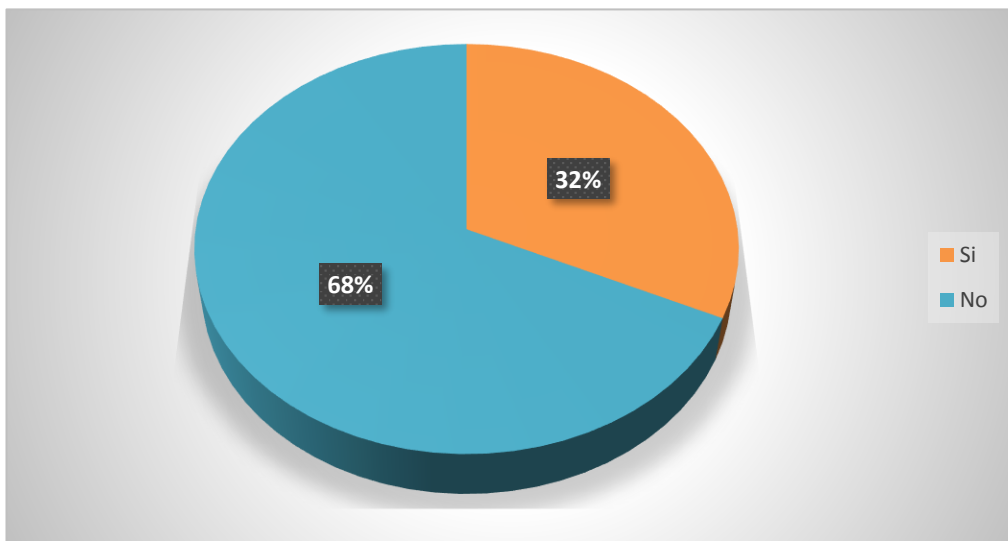
8. ¿La empresa cuenta con planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo?

Tabla-11 Planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo

Si	15	32%
No	32	68%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 11 Planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar la empresa cuenta con planes y acciones para mejorar el ambiente de trabajo entre los encuestados obtenemos un 68% que manifiestan que no y otro 32% afirman que sí.

Interpretación: Esto quiere decir que la empresa no cuenta con planes ni acciones para regenerar el ambiente laboral, de tal manera deberán trabajar y ejecutar para mejorar dicho problema.

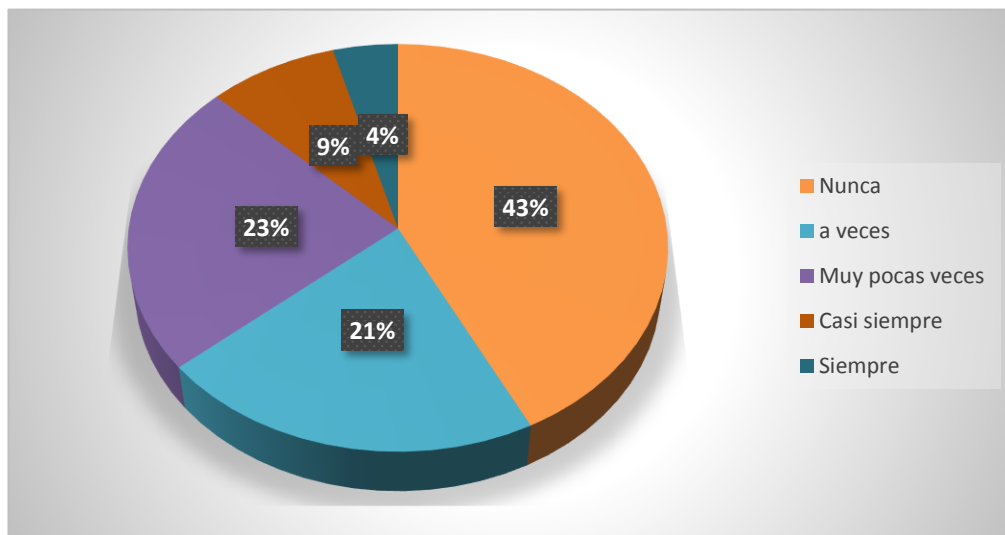
9. ¿Los directivos de la organización realizan integraciones para sus colaboradores?

Tabla -12 Integraciones para los colaboradores

Nunca	20	43%
a veces	10	21%
Muy pocas veces	11	23%
Casi siempre	4	9%
Siempre	2	4%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 12 Integraciones para los colaboradores



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar los directivos realizan integraciones para sus colaboradores entre los encuestados obtenemos un 43% que afirman que nunca, un 23% que muy pocas veces, otro 21% opinaron que a veces, también un 9% dijeron que casi siempre y solo un 4% manifestaron que siempre.

Interpretación: Esto quiere decir que los directivos no realizan integraciones para sus colaboradores por tal motivo no existe unión ni compañerismo entre ellos.

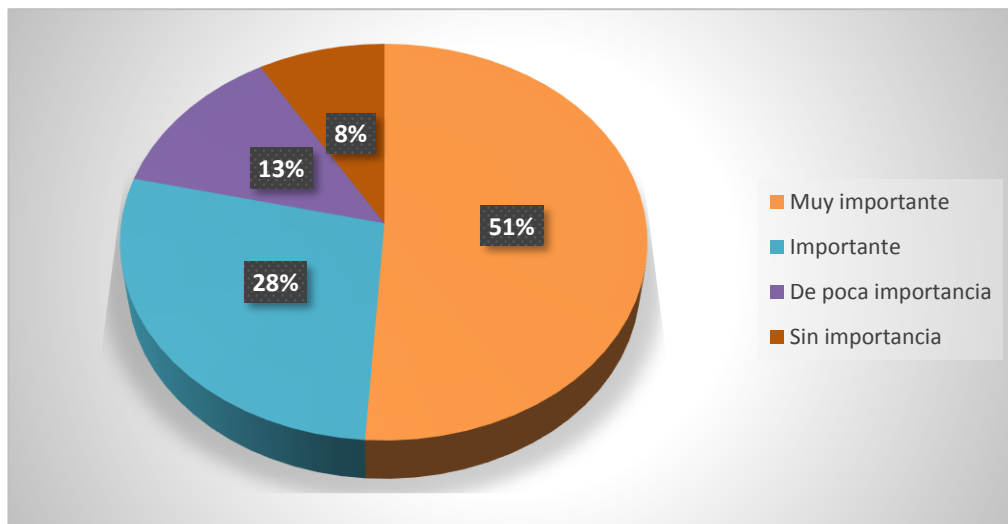
10. ¿Es importante que la empresa de la unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos realice integraciones para mejorar la relación de sus colaboradores?

Tabla -13 Importancia de integraciones

Muy importante	24	51%
Importante	13	28%
De poca importancia	6	13%
Sin importancia	4	9%
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Gráfico 13 Importancia de integraciones



Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Análisis: cómo podemos observar es importante que la empresa realice integraciones para mejorar las relación de sus colaboradores, entre los encuestados obtenemos un 51% que dicen que es muy importante, un 28% consideran importante, otro 13% creen que es de poca importancia y finalmente un 8% suponen que es sin importancia.

Interpretación: Esto quiere decir que es muy importante que la empresa realice integraciones para sus colaboradores.

Tabla 14 Propuesta de mejora

Propuesta de mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Realizar un cambio en el clima laboral	La hemodialisis dial-rios n o cuenta con normas ni políticas	Adecuando las instalaciones para que los colaboradores realicen de manera efectiva sus funciones.	En el transcurso del año.	Directivos y personal asignado.	En la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos.	Predeterminado
Capacitar al personal interno	No mantienen buenas relaciones con sus colaboradores.	Mediante charlas semanales, y capacitaciones virtuales.	Todos los días de la semana.	Todos los que integran en la unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos.	En la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos.	Predeterminado
Reconocer el trabajo que desempeñan los colaboradores.	Para que se motiven los colaboradores.	Estímulos e incentivos.	3 veces al año.	Participan todos los colaboradores de la compañía.	En la unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos.	Predeterminado.
No existe una buena relación entre compañeros de trabajo.	Se desea mejorar las relaciones entre empelados.	Realizando integraciones para familiarizar a los colaboradores.	1 vez al año.	Todos los que integran en la compañía.	En un complejo turístico.	\$800

Fuente: Elaborado por Valenzuela Ricaurte Estrella Lizbeth

Conclusiones

- ✚ La mayoría de colaboradores integrados en la compañía son de género masculino y tienen edad de 31 años en adelante.
- ✚ Los colaboradores no distribuyen bien su tiempo para cumplir con su trabajo.
- ✚ El ambiente físico en el área de trabajo no es el adecuado para desempeñar sus funciones.
- ✚ La mayoría de colaboradores no les gusta trabajar en equipo.
- ✚ Existen conflictos por la mala actitud de los colaboradores.
- ✚ No existe un buen clima laboral en la compañía por lo que se percibe una mala relación entre ellos, lo cual ha sido desfavorable.
- ✚ .Los colaboradores no reciben reconocimientos por su desempeño.
- ✚ La compañía no ejecuta ningún plan para mejorar el ambiente de trabajo.
- ✚ Los directivos no realizan integraciones a sus colaboradores.

Recomendaciones

- ✚ Mejorar el ambiente de trabajo para un eficiente desempeño laboral.
- ✚ Adecuar las instalaciones debido a que los colaboradores necesitan un ambiente confortable.
- ✚ Fomentar el trabajo en equipo para buen clima laboral.
- ✚ Realizar actividades que ayuden a mejorar las relaciones entre compañeros.
- ✚ Disminuir los conflictos en el área de trabajo.
- ✚ Los jefes deben incentivar a sus colaboradores y reconocer su desempeño laboral.
- ✚ Realizar integraciones entre jefes y colaboradores para conocerse mejor.

Bibliografía

- Administración de empresas. (s.f.). Recuperado el 15 de Junio de 2018, de wikibooks:
https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas
- Arosemena, C. (2013). El Clima Organizacional. Revista "América Economía", 2. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de <http://www.salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>
- Bembibre, C. (28 de Octubre de 2010). Definición de Trabajador. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de definicionabc:
<https://www.definicionabc.com/social/trabajador.php>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2001). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS- QUINTA EDICIÓN. Bogotá-Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Concepto de administración de empresas. (2 de Julio de 2010). Recuperado el 15 de Junio de 2018, de deconceptos:
<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas>
- Daniela, P. (11 de Noviembre de 2009). HISTORIA DEL AMBIENTE LABORAL. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de blogspot:
<http://ambientelaboraldaniela.blogspot.com/2009/11/articulo-historia-del-ambiente-laboral.html>
- Dávila Diaz , A. (2011). Clima Organizacional. Recuperado el 14 de Junio de 2018, de www.monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos86/el-clima-organizacional/el-clima-organizacional.shtml>
- EMLB asociados. (06 de Diciembre de 2011). Concepto de trabajador activo. Recuperado el 06 de Junio de 2018, de emlb:
<https://www.emlb.es/concepto-de-trabajador-activo/>
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino , P., & Soto Medina, L. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA. Revista:

Contribuciones a la Econimía. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Hernadéz Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.

Hodgetts, R.M. y Altman, S, (1985). Comportamiento en las organizaciones. México: Interamericana.S.A.

López Morales, H. (1994), Métodos de Investigación Lingüística, Madrid, España, Salamanca.

Macias, C. (14 de Abril de 2016). Afrontar situaciones conflictivas en la empresa. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de topsecretaria: <http://www.topsecretaria.com/afrontar-situaciones-conflictivas-en-la-empresa/>

Manuel Giraudier (2004) Como Gestionar el Clima Laboral, Barcelona, España.

Morán, L. (4 de Abril de 2009). Clima Organizacional. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de slideshare: <https://es.slideshare.net/Lilianamoranrivera/clima-organizacional-1249063>

Peralta, R. (26 de Junio de 2002). El Clima Organizacional. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2015). ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de definicion.de: <https://definicion.de/administracion-de-empresas/>

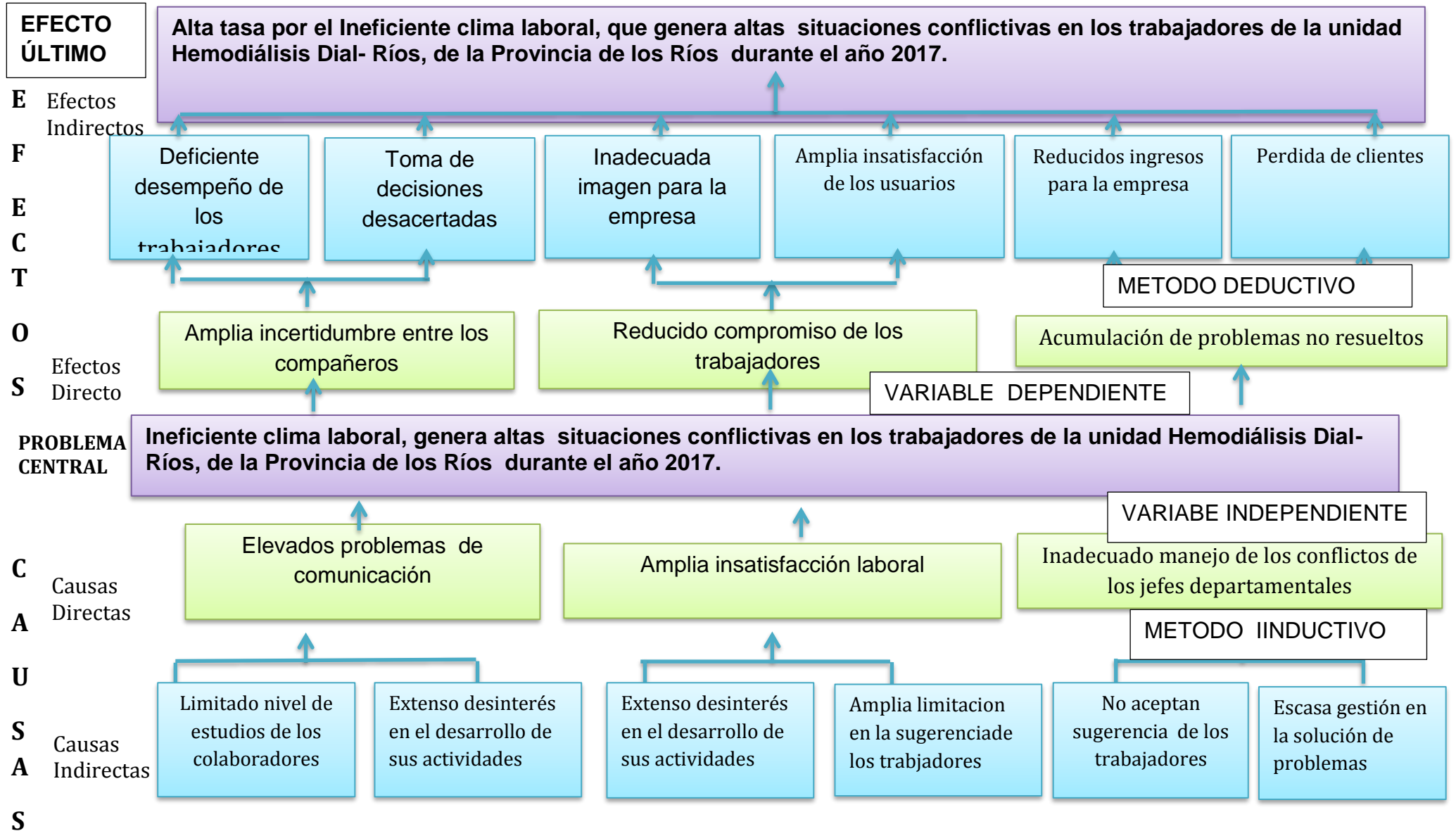
Shuttleworth, M. (9 de Agosto de 2008). Variables de investigación. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de explorable.com: <https://explorable.com/es/variables-de-investigacion>

Soto, B. (Junio de 2011). Qué es el clima organizacional. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de gestion.org: <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

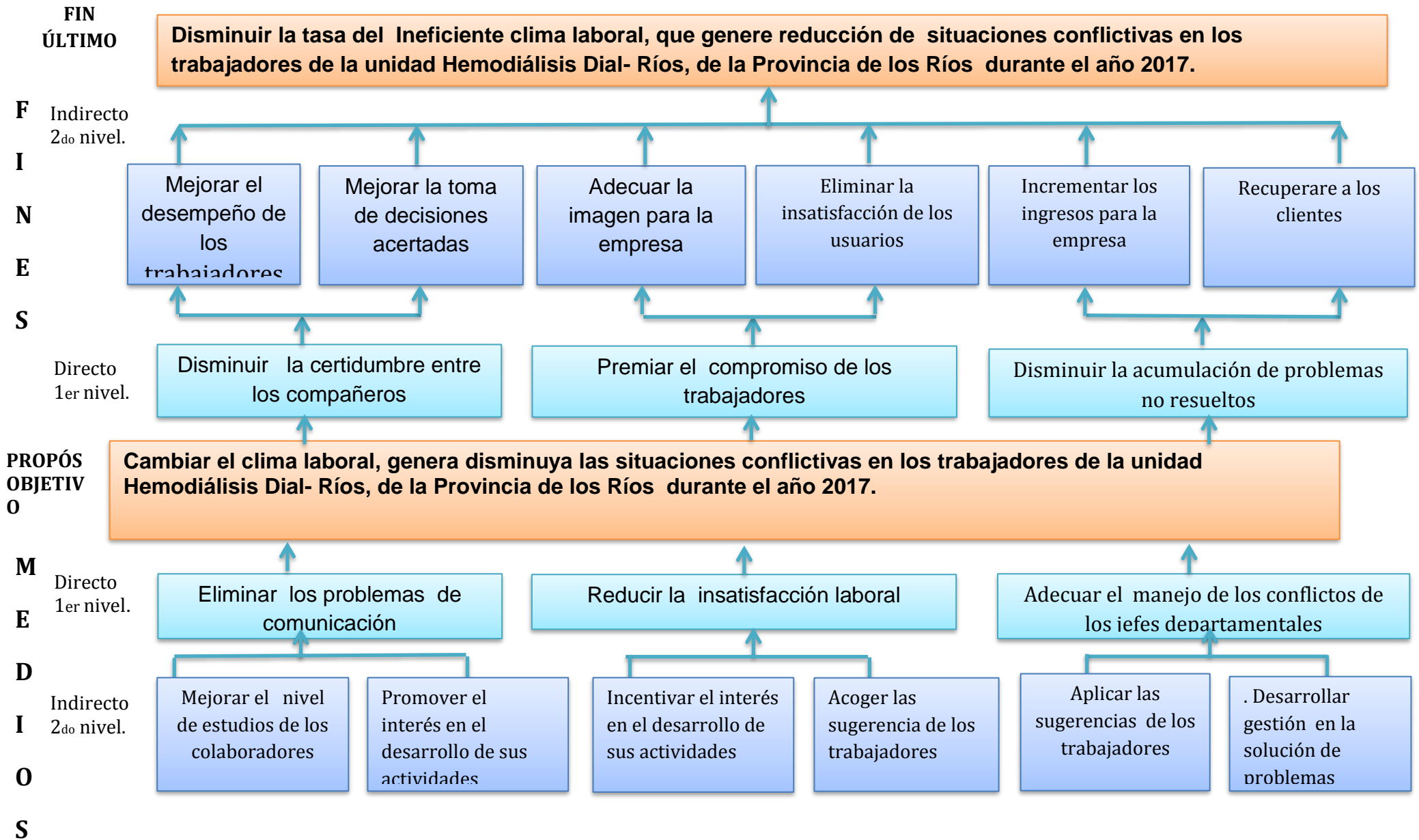
Warner Bennis (1969). Desarrollo organizacional, traducido en Brasil por la editora Egger Blucher.

ANEXOS

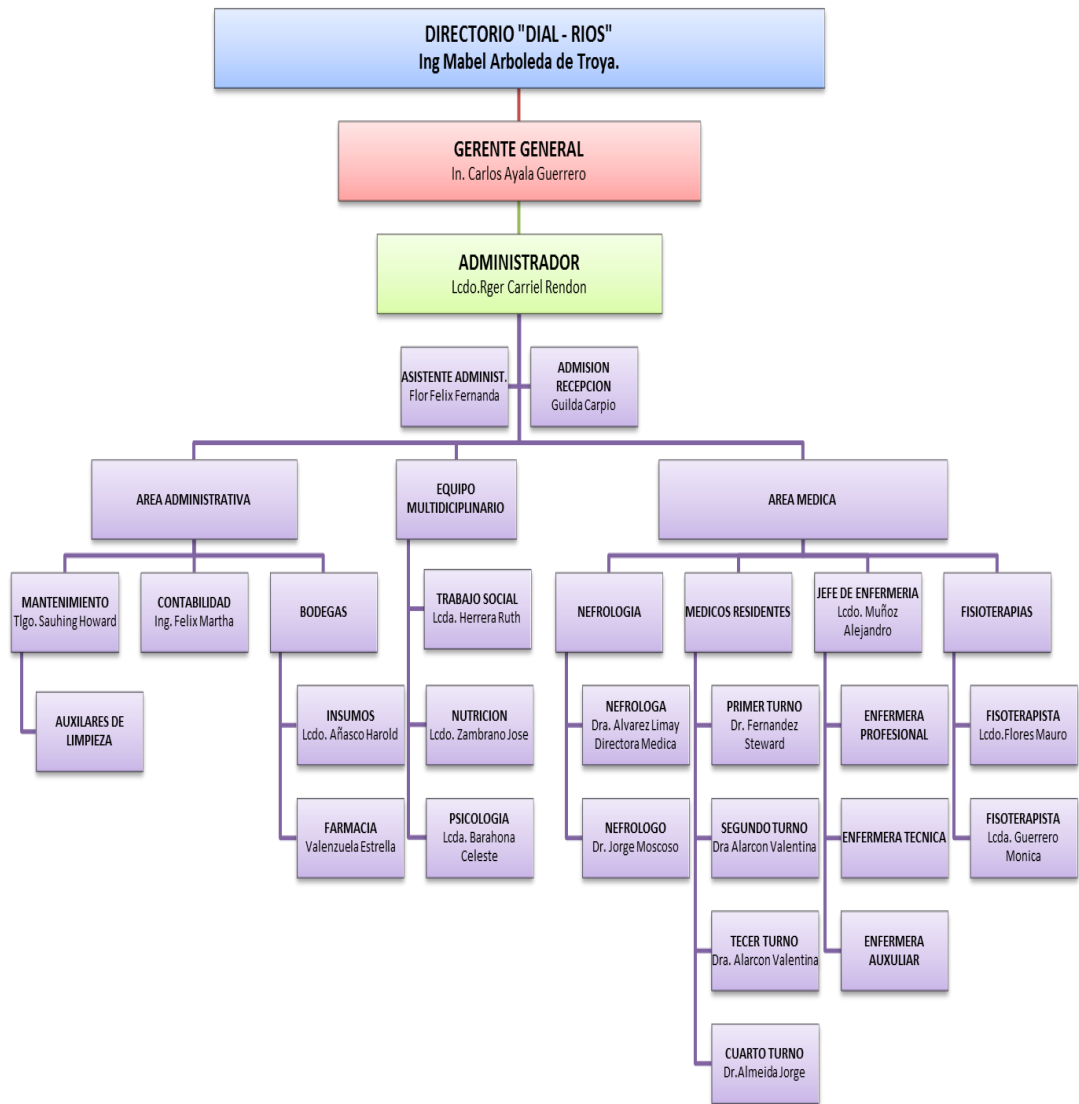
ANEXO 1. ARBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



ORGANIGRAMA



**ANEXO 2
LOGOTIPO**



ANEXO 3



Foto1: Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos Vines



Foto 2: Área Médica (Licenciados en enfermería)

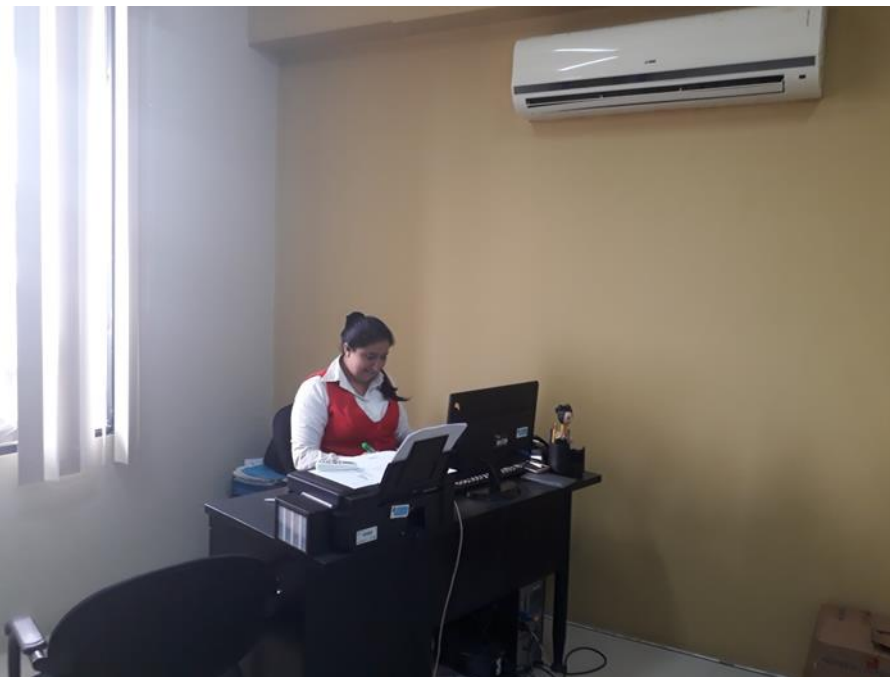


Foto 3: Área Administrativa (Trabajo Social)



Foto 4: Área Médica (Jefe de enfermería)



Foto 5: Área de Farmacia



Foto 6: Consultorio de Nefrología



Foto 7: Área de Hemodiálisis