



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas

ALUMNA:

Mildred Minoska Galecio Cevallos

TUTOR:

ING. Joffre Miranda Mejia, MAE.

AÑO 2019-2020

Introducción

La Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas es una empresa privada con 15 años de funcionamiento situada en la ciudad de Babahoyo con su Gerente General el Ing. Carlos Ayala Guerrero, esta empresa brinda el servicio de tratamientos de Diálisis a pacientes con Insuficiencia Renal bajo un convenio con instituciones como el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y el MSP (Ministerio de Salud Pública) quienes cubren los gastos de este tratamiento, incluyendo medicinas mensuales y otros beneficios. Esta institución cuenta con dos dependencias situadas en la ciudad de Vinces y Ventanas; este caso de estudio está basado en la Unidad de Hemodiálisis de la ciudad de Ventanas con 8 años de funcionamiento y administrado por la Lic. Carmen Torres Ayala.

La sublínea de investigación utilizada en este caso de estudio es el modelo de gestión administrativa ya que los problemas encontrados en esta institución están completamente involucrados con los logros de la empresa y con los procesos administrativo, la desmotivación que existe por parte de los empleados es un problema importante porque intervienen muchos factores como: La remuneración, el clima laboral entre otros, ya que los empleados son el pilar fundamental para el buen funcionamiento de la institución, para que esta pueda lograr sus objetivos mediante el rendimiento por parte de sus empleados al momento de realizar sus actividades en el tiempo correspondiente.

Así mismo se utilizó la investigación descriptiva; las técnicas que se utilizaron fueron: la entrevista para la recopilación de datos, esta fue realizada a la Administradora, y las encuestas realizadas a los empleados de esta Unidad, las cuales permitieron obtener información con

respecto a las causas de la desmotivación que está afectando a la institución y las consecuencias que estas traen a los empleados de esta unidad. Otra investigación utilizada es la explicativa, ya que se ha centrado en dar a conocer las causas de la problemática que existe en esta institución profundizando en la realidad en la que se encuentra esta empresa, conociendo las razones de cada uno de los factores que intervienen en la desmotivación del personal.

En base a la herramienta utilizada en esta investigación de acuerdo a la entrevista realizada a la Administradora de la Unidad de Hemodiálisis se han obtenido los siguientes resultados; el mayor factor de la desmotivación que existe en esta empresa es debido a la remuneración del personal que no se paga a tiempo lo cual ocasiona que los empleados no desempeñen bien su trabajo, así mismo la mala relación que existe entre compañeros no permite que el trabajo se concluya a tiempo y se haga de la mejor manera y por ultimo no existe implementos informáticos los cuales ayuden al rendimiento oportuno de entrega de documentación por parte de los médicos, todo esto ocasiona el mal funcionamiento de la empresa y deja una mala impresión de la misma.

Desarrollo

La Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” es una empresa privada ubicada en la ciudad de Babahoyo, tiene 15 años de funcionamiento y está dirigida por el Gerente General el Ing. Carlos Ayala Guerrero. Esta empresa está dedicada a la prestación de servicios de tratamientos de diálisis a pacientes con insuficiencia renal, la misma que cubre ciertos costos que se utilizan en dicho tratamiento. Este servicio es prestado bajo un convenio con el MSP (Ministerio de Salud Pública) y el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), quienes se encargan del pago de las facturas emitidas por la Unidad, cuenta con 2 dependencias localizadas en la ciudad de Vinces y Ventanas. La Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas, tiene 8 años de funcionamiento, es dirigida por la Lic. Carmen Torres Ayala quien es la Administradora de esta Unidad, cuenta actualmente con 30 empleados y se encarga de realizar el tratamiento de diálisis a 17 pacientes del IESS y 46 pacientes del MSP distribuidos por 3 turnos.

El motivo de esta investigación es debido a que en la Unidad de Hemodiálisis “DIAL- RÍOS” Ventanas existe una dificultad en cuanto a la motivación laboral. Todo ello a causa de diferentes factores como es la remuneración salarial, el ambiente laboral entre otros, y la relación que tienen estas en cuanto al desempeño laboral. Cabe recalcar que el personal es el principal motor que influye en el progreso de esta institución. Es por esto, que se procede a realizar este trabajo de investigación con el fin de conocer los factores negativos que existen dentro de la Unidad de Hemodiálisis, y detectar cuáles de estos factores está produciendo que el rendimiento del personal sea bajo, para lo cual es necesario la recopilación de información necesaria y actualizada que será obtenida del personal que trabaja dentro de esta institución y así mismo

respaldadas por textos, para realizar un análisis oportuno del problema que se presenta en dicha institución.

Debido a lo señalado anteriormente se establece que el objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar las causas principales de la desmotivación que existe por parte del personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas. Teniendo en cuenta que dentro de esta unidad existen factores que determinan la falta de motivación que tienen los empleados al realizar el trabajo que les corresponde a causa del pago impuntual del salario, la falta de implementos informáticos entre otros, permitiendo que estos afecten la relación laboral entre compañeros y así mismo la atención a los pacientes y familiares proporcionando una mala imagen de la atención que presta esta institución por parte del personal que labora en ella.

El personal de la Unidad de Hemodiálisis “Dial-Ríos” Ventanas, no se sienten motivados al carecer de un adecuado ambiente laboral en sus áreas de trabajo debido a diferentes causas dentro de la institución que provocan esta desmotivación y lo cual no permite tener un buen rendimiento en las actividades que se realizan en dicha unidades y lo que afecta de manera notoria a la atención de los pacientes como también a los familiares de estos; Según Ñaña (2017) afirma que:

La motivación de las personas en un puesto de trabajo depende de dos factores que están relacionados entre sí, el primero de estos factores tiene que ver con las condiciones de trabajo que rodean al personal, los cuales incluyen el ambiente, el salario, las políticas de la organización, el tipo de liderazgo y el clima laboral, mientras que otro de los factores de la motivación está relacionado con el perfil del puesto y las actividades que se realizan en el mismo. Si estos factores se

realizan de una manera óptima, los empleados se sentirán satisfechos, por el contrario si uno de estos factores son inestables los empleados se sentirán desmotivados en realizar sus tareas (p.58, 59):

El motivo principal de que el personal se encuentren desmotivados en la Unidad de Hemodiálisis son los diversos factores que existen dentro de la institución los cuales ocasionan que los empleados se sienten desinteresados al momento de realizar su respectivo trabajo ya que dicho factores no se dan correctamente dentro de la Unidad y el personal al estar desmotivado no puede cumplir su trabajo a la perfección lo cual resulta un problema para la empresa, es así que dichos trabajadores no ponen todos sus esfuerzos lo que ocasiona que no pueda alcanzar las metas que se propone, perjudicando su trabajo y los objetivos también en beneficio de la empresa.

Así mismo no todos los problemas que se dan en la Unidad y producen la desmotivación son por factores internos, sino depende de los factores externos de cada persona que labora en esta institución; Según Carlota Peña Estrada (2015) define: “que las influencias externas a la empresa se ven manifestadas en algunas actitudes de la persona como también en sus metas. Los factores externos más importantes que deben ser considerados por la empresa son la personalidad, los períodos trascendentales, las situaciones personales y el contexto cultural”; debido a estos factores externos que tienen que ver con el estado de ánimo, por diversas dificultades que se esté suscitando en la vida cotidiana de un empleado afecta de manera negativa en el desempeño que este tenga.

Todos los elementos que intervienen dentro de una empresa representan mucha importancia e interés para que los empleados se encuentren motivados y realicen su trabajo adecuadamente

para así lograr un rendimiento laboral adecuado con el fin de ayudar a la empresa a distinguirse entre otras y alcanzar los objetivos planteados y así mismo prestar un mejor servicio a los pacientes y familiares los cuales son los principales beneficiados de este trato; Según Ricardo Perret Erhard (2016); afirma que:

La motivación es, sin duda alguna, la energía interna que nos permite terminar con la comodidad. Nuestro cerebro, por intuición, siempre busca padecer lo menos posible, tener bienestar y ahorrar recursos. Sin embargo, para ser triunfante, para creer que tu existencia ha valido la pena y para lograr cumplir con los grandes objetivos propuestos, se requiere lo contrario: para esto hay que sufrir un poco, se está lo menos cómodo posible, y se derrochan grandes recursos, es decir, que para lograr ser exitoso en la vida, se tiene que estar motivado constantemente. (p.12).

Si un empleado está a gusto con el área de trabajo, cuenta con los implementos necesarios, recibe su sueldo a tiempo y existe buena relación con sus compañeros y jefes, va a estar conforme y motivado a realizar sus actividades adecuadamente, caso contrario si los factores antes mencionados no se están dando de manera adecuada, el empleado va a bajar su rendimiento laboral, teniendo en cuenta que toda persona necesita de motivación para sentirse cómodos y así desempeñarse de una manera adecuada dentro de la institución.

Dentro de los factores que intervienen en la desmotivación del personal está el no recibir el sueldo correspondiente a tiempo; Según Chiavenato (2009), define a la remuneración como: “el proceso que contiene todas las modalidades de cancelación de sueldo o recompensas que se tiene que entregar a los empleados de acuerdo a las actividades que estos realicen en la organización”;

esto se convierte en un problema al no recibir el pago de su sueldo, horas extras y demás beneficios del trabajador a tiempo, estos pagos tienen una demora de hasta 2 meses; es válido aclarar que este problema no es en su totalidad de la empresa ya que esta cuenta con convenios con demás instituciones como lo es el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), MSP (Ministerio de Salud Pública); estas instituciones no realizan el pago a tiempo de las facturas emitidas por la unidad.

Entre estas dos instituciones el IESS es más responsable en el pago de las facturas correspondientes, el problema se origina que en la Unidades de hemodiálisis no existen muchos pacientes afiliados a esta institución, por lo cual el pago de aquellas facturas no abastecen para cancelar el sueldo a todos los empleados, además este dinero es utilizado en la cancelación de gastos básicos como el internet, energía, el agua, entre otros; por el contrario, el MSP se tarda en cancelar el pago de las facturas emitidas, las cuales son considerables; debido a que existen más pacientes derivados de dicha institución.

Cabe recalcar que las unidades no recaudan dinero extra por parte de los pacientes, todos los servicios otorgados en esta institución son gratuitos, y no solo intervienen tratamiento de hemodiálisis, gozan de consultas médicas con el nefrólogo, medicamentos mensuales, análisis mensuales, colación para todos los turnos, terapias psicológicas, plan nutricional entre otros beneficios. Además en fechas especiales como navidad, día de las madres, día del padre, los agasajan para incentivarlos a seguir luchando contra su enfermedad.

Teniendo en cuenta que, los factores que se relacionan directamente con el desempeño de los empleados de la unidad son de suma importancia, como lo es la remuneración económica que es la mayor causante de desmotivación de los empleados, puesto que es un derecho que deben

recibir por la prestación de su servicio, el cual debe ser pagado como se fue especificado en el contrato y según la labor que esta persona realice; Según Holguín (2016) establece que:

De acuerdo al trabajo que se realice corresponde la remuneración a cancelar, sin distinción del sexo, raza, nacionalidad o religión; así mismo se tendrá en cuenta la especialización del empleado y como este ejecutando el trabajo designado para los efectos de la remuneración. Dentro de una organización no debe de existir favoritismos, excepciones, preferencias, discriminaciones para los trabajadores, este, artículo determina también que el empleado debe poseer todas sus facultades física y mentales para la realización de un trabajo bien hecho y ejecutado en el tiempo correspondiente y de esta manera pueda percibir de un salario. (p.91)

Al no contar con uno de los diversos factores que se dan en la motivación o al no encontrarse adecuadamente efectuados, como es la remuneración a los empleados conlleva a que el personal no tenga ganas de realizar su trabajo adecuadamente, ocasionando una demora en sus actividades regulares diarias así mismo provoca un mal trato con los demás compañeros afectando principalmente a los usuarios que en este caso son los pacientes de dicha unidad e indirectamente a sus familiares.

A causa de que los empleados no reciben su sueldo a tiempo buscan otras opciones para sustentar gastos básicos en su hogar; Según Foster y Magdoff (2009), afirma que “en la actualidad con las desigualdades tanto en la renta como las riquezas que cada vez son mayores, pero los sueldos detenidos y en declive para la mayoría de las personas, las familias intentan mantener sus niveles de vida de una u otra manera”; el no recibir el pago a tiempo del sueldo, a

los empleados les ocasiona problemas de deudas con otras entidades o personas que realizan esta labor al realizar prestaciones para poder respaldar los gastos básicos que tienen a su cargo, lo cual esto afecta en su área de trabajo porque estas entidades o personas llegan a cobrar a la unidad dichas deudas, que resulta vergonzoso y un poco incómodo para los empleados.

La preocupación de llegar a un mes más, y no poder cancelar la deuda adquirida, genera que muchos empleados no realicen bien sus actividades diarias; al verse presionados a cumplir el pago de un préstamo que adquirieron para cubrir otras deudas o gastos básicas y no contar con un sueldo que debería ser pagado mensualmente como lo determina los derecho de los trabajadores, llegan a ponerse intranquilos y en algunos casos desesperados; Según Armas, Llanos & Traverso (2017), afirman que:

Crear planes de incentivos es parte de un proceso de toma de conciencia y responsabilidad social de la empresa con el empleado y su desempeño. El principio de estos planes se basa en la actitud del empleado en cuanto a los beneficios, exigencias laborales, reglamentación empresarial y seguridad social, etc. (p.117)

Es decir, de acuerdo a este concepto; los empleados no solo necesitan de su sueldo mensual, sino también de incentivos otorgados por realizar bien su trabajo, al no recibir ni uno de los antes mencionados, el personal no se encuentran satisfechos con los factores que intervienen en su desempeño laboral, no realizan adecuadamente su trabajo y muchos optan por pensar en renunciar a la empresa sin antes tener otra propuesta de trabajo segura, a diferencia de otros que al ver los problemas que existen en la empresa se adelantan a ver opciones de trabajo y presentan

su renuncia con la seguridad de que al salir de esa institución tendrán otro empleo, que a muchos le resulta favorable porque los pagos son puntuales.

Al pensar los empleados en presentar su renuncia ocasiona un problema a la Unidad, debido a que es un establecimiento que se encarga de prestar un servicio diario a los pacientes, y que cuenta con el personal adecuado y preciso para este servicio, que al laborar ya por muchos años tienen conocimientos del correcto manejo de las máquinas, los pasos a seguir para conectar a los pacientes y así mismo el cómo llenar cada uno de los informes y cómo actuar en caso de que suceda una emergencia; Según Luz M. Vallejo Chávez (2015) afirma que:

El éxito de toda organización es la disposición de las personas que trabajan en ellas, se tiene que contar con un personal de calidad quienes produzcan en su totalidad y creen competitividad tanto personal como empresarial; una organización no funciona sin un personal capacitado. Para esto se debe de tener en cuenta la selección del personal como el proceso principal para escoger a la persona apta para un determinado puesto de trabajo, analizando el perfil requerido en este puesto. (p.55)

Para la administradora de la unidad es un poco difícil esta situación, ya que debe buscar postulantes para los puestos vacantes y encontrar a la persona adecuada y disponible para este puesto, muchas veces existen personas realizando prácticas dentro de la unidad, las cuales tienen el conocimiento previo de todos los pasos a seguir dentro de la misma, pero no son contratadas por el hecho de que existe parentesco con algún empleado de la unidad o porque existen demás personas postulando por aquel puesto que vienen recomendadas desde el Gerente General de esta institución, lo cual para muchas de los que laboran dentro de la empresa no se les hace justo.

Mientras esta búsqueda y selección de personal se da, para los demás empleados es doble trabajo ya que tienen que cubrir el puesto vacante hasta que llegue una nueva persona a ocuparlo, así mismo una vez que se ha elegido al nuevo empleado es obligación de los compañeros ya existente enseñarle el trabajo que tiene que realizar, en caso de los auxiliares de enfermería tienen que tener mucho cuidado al momento de enseñarle el correcto manejo de las máquinas dializadoras, y así mismo al momento de conectar a los pacientes a estas máquinas, en el caso externo a la sala de Diálisis tienen que aprender a cómo realizar informes médicos de acuerdo al formato establecido por la empresa, así mismo trabajar en conjunto con demás áreas.

Esta capacitación es un trabajo que no les corresponde a los empleados realizar, en cada empresa debe de existir una persona indicada para efectuar dicha capacitación; Según Molina, Briones y Arteaga (2016) “la capacitación del personal ayuda a que los empleados sean capaces de tomar decisiones en beneficio a la productividad de la empresa en determinadas circunstancia”; de acuerdo con esta definición dentro de la organización debe existir una persona responsable y adecuada para realizar el trabajo de capacitación y que tenga el conocimiento de todo lo que se realiza dentro de la Unidad o por lo menos de lo esencial.

Puesto a que los empleados son el motivo principal para que una organización desempeñe de una manera positiva las actividades realizadas ante la sociedad y crear una imagen agradable de los servicios prestados, lo cual debido a la inconformidad del personal y el bajo rendimiento de los mismo ocurre todo lo contrario, afectando notoriamente la relación laboral entre el personal y así mismo los jefes departamentales, de manera que perjudica el trato a los pacientes que se atienden en esta Unidad.

En consecuencia a este problema, es muy difícil que entre compañeros se pongan de acuerdo al momento de realizar una tarea en común, puesto que existe cierta discrepancia con el trato obtenido por otros compañeros y a esto se le suma el desacuerdo con los escasos beneficios que reciben por parte de la empresa lo cual es un derecho que deben adquirir y que no se está cumpliendo, el trabajo en equipo ayuda a que las actividades se realicen con más eficiencia y eficacia, además de corregir cualquier error que se pueda presentar y aportar con ideas nuevas o que ayuden al mejoramiento del trabajo; Según Robbins & Judge, (2013), afirma que:

Los equipos de diferentes áreas de trabajo pero con el mismo nivel jerárquico son un medio eficaz para conseguir que el personal de distintas áreas de una empresa, o incluso de distintas organizaciones, intercambie información, desarrolle ideas nuevas, resuelva problemas y coordine proyectos difíciles. Desde luego, estos equipos no son fáciles de administrar, pues es frecuente que sus primeras etapas de desarrollo consuman mucho tiempo, mientras sus integrantes aprenden a trabajar con la diversidad y la complejidad. Lleva tiempo cimentar la confianza y el trabajo en equipo, sobre todo entre personas que proceden de distintos campos, y cuyas experiencias y puntos de vista son diferentes. (p.70)

Aparte de no estar motivados por distintos factores negativos dentro de la empresa, y que existan puntos de vistas diferentes, por ende ocasionan que no se pueda llegar a un acuerdo entre los empleados al momento de realizar una tarea en común, lo cual es de beneficio para los pacientes, así mismo para la empresa e incluso para ellos, teniendo en cuenta que al realizar correctamente su trabajo más haya de satisfacer las obligaciones que tienen con la empresa es un logro personal y que ayuda a sentirse mejor como persona.

Por consiguiente, esta mala relación entre empleados, origina que en muchas ocasiones el trabajo salga mal y afecta a los demás departamentos vinculados entre sí y de una forma indirecta a los pacientes y a familiares que presencia los problemas que existe dentro de esta unidad, ya que observan la desconformidad de algunos empleados al realizar alguna tarea o al no ponerse de acuerdo con su compañero, en vista de que todo esto sucede en el área de hemodiálisis o en el área de recepción, dado que es el lugar donde se reúnen pacientes y familiares a esperar turnos o descansar cuando recién salen del tratamiento, a causa de que este tipo de tratamiento los deja muy débiles y por lo tanto necesitan un poco de tranquilidad hasta que se sientan mejor y retornar a sus hogares.

En muchas ocasiones al momento de salir un paciente de su respectivo tratamiento de diálisis presentan crisis, como por ejemplo: que se les baje la presión y sufran desmayos, por lo tanto los empleados tienen que intervenir adecuadamente e ingresarlos a sala para colocarles oxígeno y esperar que se estabilicen, cuando a los pacientes se le complica más su estado de salud, los médicos deben recurrir a realizar todo los trámites pertinentes para trasladar al paciente a un hospital cercano y así mismo conseguir una ambulancia para trasladar al paciente.

En estos casos la unidad se vuelve un caos, ya que los doctores comienzan a correr de un lugar a otro a buscar un computador disponible e impresora para realizar el papeleo correspondiente para trasladar al paciente desde la Unidad al hospital más cercano y que este pueda ser atendido inmediatamente; Según Daniel Roca, (2010). Define que:

La tecnología juega un papel importante en la determinación de qué productos y servicios serán ofrecidos, qué equipo se utilizará y cómo se administran las operaciones. Sobre todo lo referente al uso de la computadora permite a las

empresas conseguir nuevas posiciones competitivas en su respectiva industria.

(p.31)

Según esta definición es de vital importancia que toda organización cuente con tecnología necesaria a lo que se puede mencionar que la unidad no cuenta con los implementos tecnológicos necesarios, por ende esto resulta un poco incómodo y retrasado al momento de realizar los trámites pertinentes para dicho traslado del paciente a un hospital, cuyos casos son de suma urgencia y que no se debe perder tiempo en realizar esta documentación, ya que está en riesgo la vida de un paciente atendido en esta Unidad.

Al no poseer herramientas informáticas para la realización de diferentes trabajos y concluirlos a tiempo, causa un colapso de documentación y elaboración de distintos trabajos informáticos como son los informes de cada área. En toda la unidad solo existen 2 impresoras una no funciona al 100%, los médicos no cuentan con un equipo informático para realizar informes con facilidad, y así mismo sacar impresiones de prescripciones médicas para cada paciente, esto ocasiona desconformidad a la encargada de bodega ya que tiene que empaquetar mensualmente medicamentos para cada paciente de cada turno.

Sumando a esto el hecho de no contar los médicos con computador personal, están en la obligación de realizar su trabajo en computador ajenos, lo que en muchas ocasiones esto se convierte en un problema, porque dicha información es borrada totalmente por el dueño del computador sin dar ni una explicación, lo que ocasiona desconformidad a los médicos debido a que realizan doble trabajo y al informar respectivamente a la administradora esta no le da solución alguna para dicho problema.

Además a la falta de tecnología, se le puede sumar la falta de cámaras en el área de psicología, trabajo social y nutrición que se encuentran en un mismo departamento, la instalación de cámaras en este departamento es necesaria, teniendo en cuenta que se ha extraviado dinero guardado por la trabajadora social en este lugar, dicho dinero pertenece a las cadenas que se realizan dentro de la unidad entre algunos empleados, por lo cual la responsable de recaudar y guardar este dinero es la trabajadora social, este es una manera más de ayuda para los empleados para sustentar sus gastos.

Así mismo en el área de vestidores, se han extraviado objetos personales de los casilleros pertenecientes a los pacientes originando una desconformidad por parte de ellos; Según José Ángel Maldonado (2017) “Por su naturaleza el hombre desea estar, en la medida de lo posible, protegido contra el peligro o la privación, cubierto de los problemas futuros; requiere sentir seguridad en el futuro, estar libre de peligros y vivir en un ambiente agradable, en mantenimiento del orden para él y para su familia”; lo cual los pacientes no entienden que por ser una zona de vestidores no se pueden colocar cámaras en esta área y al parecer este problema se le sale de las manos a las autoridades de la institución ya que al área de vestidores tienen acceso tantos pacientes como personal pero cada paciente tiene en su poder la llave del casillero lo que al parecer no es del todo confiable porque los dañan, abren los casilleros y se llevan las cosas personales de los pacientes.

Cabe recalcar que a esta unidad solo ingresan empleados, pacientes y familiares responsables de los pacientes, los guardias turnados por días no tienen permitido dejar entrar a cualquier persona a esta Unidad sin previa autorización, es decir que el problema de sustracción de objetos personales se da entre los mismos compañeros pacientes que pueden ser de turnos diferentes ya

que ellos tienen acceso a los vestidores, los cuales son compartidos por todos los pacientes teniendo por su puesto cada uno sus casilleros y llave de los candados de los mismos.

Si bien es cierto esto no es motivo principal de la desmotivación del personal, pero tiene mucho que ver porque al no tener la seguridad correspondiente dentro de la unidad los empleados no se encuentran confiados en dejar sus pertenencias en algún lugar por miedo a que se puedan perder sus cosas personales y de acuerdo a las definiciones vistas anteriormente la seguridad es un factor primordial que debe existir dentro de cualquier institución para ayudar a la motivación del personal y a un buen desempeño laboral.

De la entrevista realizada a la Administradora de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas como una de las herramientas utilizadas para recolección de la información que ayudará a obtener resultados claros del porque existe desmotivación del personal dentro de esta Unidad, hay muchos factores determinantes como lo es la remuneración salarial, la relación entre compañeros entre otros. Para este análisis se tomaron en cuenta 5 preguntas significativas las cuales se detallarán a continuación.

Uno de los puntos importantes es determinar cuál es el factor que más afecta el desempeño laboral dentro de la Unidad y por lo cual los empleados se sienten desmotivados debido a que no se cumplen con los requerimientos necesarios para laborar adecuadamente, en base a esto surge la siguiente pregunta ¿Cuál cree usted que es el principal problema de la Unidad? De acuerdo con la respuesta a esta pregunta se pudo detectar que el principal problema que existe dentro de la Unidad es el no recibir el sueldo a tiempo.

Con respecto a la respuesta dada anteriormente se puede observar que el principal problema que se da dentro de esta institución es la falta de pago del sueldo a los empleados, ya que este problema está perturbando el desempeño laboral, al no recibir el pago correspondiente de su sueldo, los empleados no realizan adecuadamente su trabajo bajando el rendimientos de las actividades que se dan a diario en esta empresa, afectando también a los pacientes que se atienden en la misma.

Determinando cual es el problema principal que se da en la Unidad de acuerdo con la pregunta realizada anteriormente y la respuesta dada por la administradora de esta institución surge la siguiente interrogante ¿Qué medidas a utilizado usted para cubrir gastos básicos cuando no recibe su sueldo a tiempo? La respuesta de la administradora es que se ven obligados no solo ella sino demás empleados a realizar prestaciones a otras entidades o personas prestamistas porque necesitan sustentar los gastos que se generan dentro del hogar.

Esto es un problema más que se le suma a los empleados ya que al prestar dinero a otras instituciones se genera una deuda y con esto llegan las preocupaciones al momento de tener que cancelar la deuda y mucho más si no se ha recaudado el sueldo lo cual es una desmotivación más para el personal uno de los derechos principal del trabajador o del empleado es recibir su remuneración o sueldo salarial, toda persona al momento de postular para un empleo ingresa con esta finalidad, de obtener un pago por el servicio prestado.

Otra de las preguntas más relevantes y que habla de otro factor de la motivación es la relación con los compañeros de trabajo, acorde a esto surge la siguiente interrogante ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo? A lo que la administradora respondió de un forma afirmativa dado de que ella es la principal autoridad dentro de esta unidad, dio a entender que tiene buena

relación con sus compañeros de trabajo pero que sin embargo no sucede lo mismo con los demás compañeros ya que existe mucha desconformidad con el trabajo de uno con el otro o no tienen buena relación por diferentes criterios y por lo cual se vuelve un problema porque recibe muchas quejas de diferentes empleados refiriéndose a otro compañero.

El factor de la relación laboral es de gran importancia porque tiene que ver con el clima o ambiente laboral que se da en la empresa ya que si existe una buena relación entre compañeros se va a realizar un buen desempeño y ayudará a que se trabaje en un ambiente armónico y adecuado para realizar cualquier tipo de actividad, de esta manera se podrá trabajar junto a otros compañeros lo que ayudará a que las actividades se realicen en su totalidad y permitirá expresar una óptima imagen de la empresa.

De la encuesta realizada a los 30 empleados que laboran en esta institución se pudo determinar que el 83% del personal encuestado que corresponde a 25 personas, han considerado presentar su carta de renuncia ya sea esta, por falta de pago del sueldo o por el ambiente laboral, por consiguiente se puede establecer que las dos causas principales de la desmotivación son estos dos factores mencionado anteriormente.

Conclusión

La desmotivación que existe dentro de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas por parte de los empleados, afectando de una manera notoria el interés del personal al momento de realizar el trabajo que les corresponde, perjudicando de gran forma el rendimiento de la institución al instante de prestar el servicio correspondiente que es a diario y de esta manera proyectar una mala imagen de la unidad.

Un inadecuado ambiente laboral, la relación que existe entre los compañeros de trabajo, la falta de instrumentos informáticos, entre otros, están afectando de manera notoria en el rendimiento que tienen los empleados al realizar sus actividades diarias y así mismo la relación entre compañeros de trabajo.

El pago impuntual de la remuneración salarial, es un factor negativo que interviene en el desempeño de los objetivos institucionales, los cuales inciden en el rendimiento que tengan los empleados, ya que estos son el motor de la institución debido a que prestan sus servicios a diario a pacientes y así mismo la atención a sus familiares quienes son sus representantes en esta Unidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalda, M., & Traverso Holguín, P. A. (2017). *Gestion de Talento Humano y Nuevos Escenarios laborales*. Samborondon: Universidad ECOTEC.
- Bastero, N. A. (2015). Estructura social y modelos de endeudamiento. *trabajo de grado*.
- Chávez, L. M. (2015). *Gestion de Talento Humano*. Riobamba: la Caracola Editoras.
- Dennis, J.-B., & Edgar, J.-B. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 28.
- Holguin, E. (2016). *Formacion y Orientacion Laboral* . Ediciones Holguin S.A.
- Maldonado, J. Á. (2017). *Etica Profesional y Empresarial*.
- Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (7 de junio de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Portoviejo, Ecuador.
- Ñaña Baquerizo, C. N. (2017). *Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. Huancayo-Peru : Universidad Continental.
- Peña Estrada, C. (junio de 2015). La Motivacion Laboral como Herramienta de Gestion en la Organizaciones Empresariales. Madrid, España.
- Perret, R. (2016). *El Secreto de la Motivacion*.
- Roca Flores, D. (2010). *Fundamentos de Administracion* . lima - Peru.
- Rosero, C. (s.f.). Modelo de Gestion Administrativo. *Universidad Estatal de Guayaquil*.
- Vallejo, L. M. (2015). *Gestion de Talento Humano*.
- Vargas quispe, E. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL. Andahuaylas, Perú.



TEMA: Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas

OBJETIVO: Determinar las Causas y Efectos de la Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL

1. **¿En los últimos años ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?**

SI NO

2. **¿En el área de trabajo en el cual se desempeña, su opinión cuenta como un aporte importante para mejorar el servicio prestado?**

SIEMPRE FRECUENTEMENTE A VECES
RARA VEZ NUNCA

3. **¿Dentro de la unidad cree usted que no existe el compañerismo y trabajo en equipo?**

SI NO

4. **¿Considera usted que el ambiente donde desarrolla sus actividades es el adecuado?**

SIEMPRE FRECUENTEMENTE A VECES
RARA VEZ NUNCA

5. **¿Los problemas que existen dentro de la unidad afectan en su desempeño laboral?**

SIEMPRE FRECUENTEMENTE A VECES
RARA VEZ NUNCA



6. ¿Cuál es su opinión acerca del sueldo que recibe según la actividad que usted realiza?

TOTALMENTE DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>	DE ACUERDO	<input type="checkbox"/>
NORMAL	<input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
TOTALMENTE EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>		

7. Según los derechos de los empleados, estos deben recibir un sueldo o salario ¿Cuál es el tiempo en el que recibe este pago?

QUINCENAL	<input type="checkbox"/>	MENSUAL	<input type="checkbox"/>	EN 2 MESES	<input type="checkbox"/>
MAS DE 2 MESES	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>		

8. ¿Ha considerado usted presentar su carta de renuncia por falta de pago del sueldo o por el clima laboral?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

9. ¿Cuánto tiempo dedica a realizar sus actividades laborales en la empresa?

MENOS DE 6 HORAS DIARIAS	<input type="checkbox"/>
DE 6 A 8 HORAS	<input type="checkbox"/>
MAS DE 8 HORAS	<input type="checkbox"/>



TEMA: Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas

OBJETIVO: Determinar las Causas y Efectos de la Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” Ventanas

ENTREVISTA REALIZADA A LA ADMINISTRADORA

1. **¿Cuál cree usted que es el principal problema de la unidad?**
2. **¿Este problema está afectando en su desempeño laboral? ¿Por qué?**
3. **¿Cree usted que existe solución para ayudar a mejorar el problema? ¿Cuál piensa que sería la solución?**
4. **¿Qué medidas ha utilizado usted para cubrir los gastos básicos cuando no recibe su sueldo a tiempo?**
5. **¿Cuál es el motivo principal del porque no le pagan a tiempo su sueldo?**
6. **¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?**
7. **¿Cree usted que si le elogian o le dan un reconocimiento por su buen desempeño laboral mejoraría el desempeño de sus compañeros? ¿Por qué?**

ENTREVISTA REALIZADA POR: MILDRED GALECIO CEVALLOS