

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del
Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro**

AUTORA:

Ruiz Quezada, María Alejandra

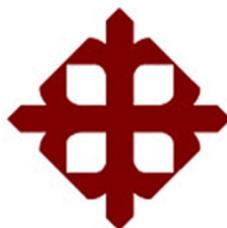
**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

TUTORA:

Ing. Yanina Shegia Bajaña Villagómez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga María Alejandra, Ruiz Quezada, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Yanina Shegia Bajaña Villagómez, Mgs.

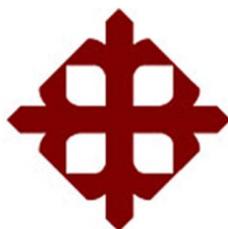
REVISORA

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

Guayaquil, 26 de octubre del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Alejandra Ruiz Quezada

DECLARO QUE:

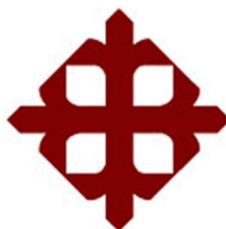
El Proyecto de Investigación **Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 26 de octubre del 2018

LA AUTORA

Od. María Alejandra Ruiz Quezada



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

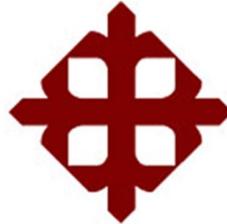
Yo, María Alejandra Ruiz Quezada

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 26 de octubre del 2018

LA AUTORA

Od. María Alejandra Ruiz Quezada



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/41760534-877588-834075#FYw7DsJAFMTusnWE9jPzNslVEAWKINoiaVII7o4pXNnyJx1XWu+ILINpGQ...>

The interface includes a header with the URKUND logo and the user name "Maria del Carmen Lapo Maza (maria.lapo)".

Document Information:

- Documento:** [Proyecto de Investigación \(1\).docx](#) (D42744103)
- Presentado:** 2018-10-18 13:40 (-05:00)
- Presentado por:** mtirapec@outlook.es
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Revisión de urkund Ruiz. [Mostrar el mensaje completo](#)

Message Content: 3% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Lista de fuentes (Bloques):

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS MARIA ALEJANDRA RUIZ SEP17-1.docx
	Valeria Racines: PUCE.doc
Fuentes alternativas	
	2A_GARCIA_ESPINOZA_ROYLI_Titulo_Profesional_2018.docx.doc
	http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf
	Calderon_Gavidia_Informe parcial-Urkund.docx
	Calderon_Gavidia_Informe parcial-Urkund.docx

The bottom of the screenshot shows a toolbar with icons for "1 Advertencias", "Reiniciar", "Exportar", and "Compartir". Below the toolbar, a snippet of text is visible: "obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Pero si está desmotivado empieza a perder el entusiasmo, su rendimiento comienza a reducirse y la calidad del trabajo que realiza queda afectada, por tanto se cometen ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas por realizar CITATION Saf14 | 12298 (Safdie, 2014). El clima organizacional es un tema muy utilizado para describir un conjunto de características que definen a un grupo o miembros de una organización, en base a lo que sienten o

Agradecimiento

A **DIOS** por darme la sabiduría y la fortaleza de finalizar una etapa de mi vida en el nivel profesional.

A mi **PADRE, MADRE y ABUELOS** por su constancia, amor y ejemplo de perseverancia de llegar a una meta cumplida.

A mi **TUTORA**, por sus conocimientos impartidos que hicieron que realice un buen trabajo.

María Alejandra Ruiz Quezada

Dedicatoria

A mi **PADRE** y **MADRE**, por guiarme hacer una persona dedicada, llena de valores y leal en mis deberes personales y profesionales.

A mis **ABUELOS**, por su experiencia entregada en mí para comprender y saber lo importante de tener una familia respetuosa.

María Alejandra Ruiz Quezada

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del problema	7
Justificación.....	7
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis.....	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico y Conceptual.....	10
Clima Organizacional.....	10
Dimensiones del Clima Organizacional.....	14
Factores que intervienen en el Clima Organizacional.....	15
Satisfacción Laboral.....	16
Marco Conceptual	24
Marco Legal	25
Capitulo II	28

Marco Referencial.....	28
Análisis Situacional del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro.....	35
Situación Geográfica Del Cantón Santa Rosa.....	35
Misión	36
Personal	36
Servicios de salud.....	37
Resumen del Capítulo	38
Capítulo III.....	39
Metodología y Resultados.....	39
Alcance de la investigación.....	39
Tipo de estudio.....	39
Diseño de Investigación	40
Población y tamaño de la muestra.....	42
Técnicas de recolección de datos	42
Operacionalización de variables	42
Resultados	47
Resumen del Capítulo	79
Capítulo IV.....	81
Propuesta.....	81

Propuesta de un Plan de Mejora.....	81
Plan de Mejoras del Clima Organizacional.....	82
Plan de Mejoras de la Satisfacción Laboral	83
Conclusiones	84
Recomendaciones.....	85
Referencias.....	86
Apéndice	93

Lista de Figuras

Figura 1: Esquema del Clima Organizacional de Litwin y Stinger	13
Figura 2 ¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?.....	52
Figura 3 ¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?	52
Figura 4. ¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?.....	53
Figura 5 ¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?.....	54
Figura 6 ¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?	54
Figura 7 ¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	55
Figura 8 ¿Existe libertad de expresión en el Hospital?.....	55
Figura 9 ¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?	56
Figura 10 ¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?.....	56
Figura 11 ¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?	57
Figura 12 ¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?.....	57
Figura 13 ¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?	58
Figura 14 ¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?	58
Figura 15 ¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?	59
Figura 16 ¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?	59

Figura 17 ¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?	60
Figura 18 ¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?	61
Figura 19 ¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?	61
Figura 20 ¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?	62
Figura 21 ¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?	62
Figura 22 ¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?	63
Figura 23 ¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?	63
Figura 24 ¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?	64
Figura 25 ¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?	65
Figura 26 ¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?	65
Figura 27 ¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?	66
Figura 28 ¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?	66

Figura 29 ¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?	67
Figura 30 ¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?	67
Figura 31 ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?.....	68
Figura 32 ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?	68
Figura 33 ¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?.....	69
Figura 34 ¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?.....	69
Figura 35 ¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?.....	70
Figura 36 ¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?	70
Figura 37 ¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?.....	71
Figura 38 ¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?	71
Figura 39 ¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el Hospital?	72

Figura 40 ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?	72
Figura 41 ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?	73
Figura 42 ¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?.....	73
Figura 43 ¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?	74
Figura 44 ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?.....	74
Figura 45 ¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?.....	75

Lista de Tablas

Tabla 1.....	14
Dimensiones del Clima organizacional según Litwin y Stinger	14
Tabla 2 Dimensiones del clima organizacional	42
Tabla 3 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	43
Tabla 4 Nomenclatura de los indicadores de la variable independiente	45
Tabla 5 Nomenclatura de los indicadores de la variable dependiente	46
Tabla 6. Coeficiente de Alfa de Cronbach	48
Tabla 7 Prueba de normalidad 1.....	49
Tabla 8 Prueba de Normalidad 2.....	50
Tabla 9 Estadísticos descriptivos para la variable independiente	51
Tabla 12. Análisis de correlación entre las principales variables estudiadas.....	77
Tabla 13. Análisis de correlación entre principales variables estudiadas (2)	78
Tabla14. Nivel de interacción estimada por dimensión	79
Tabla 15. Plan de mejoras del clima organizacional.....	82
Tabla 16 Tabla de mejoras de la satisfacción laboral	83

Resumen

El clima organizacional es un tema muy utilizado para describir un conjunto de características que definen a un grupo o miembros de una organización, en base a lo que sienten o experimentan dentro de sus áreas de trabajo. El mismo está vinculado de una manera directa con las relaciones interpersonales existen entre los colaboradores de una , así como en la estructura organizacional y el desarrollo de procesos, así como una alta influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. **Objetivo:** Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de herramientas de investigación que permita el diseño de un plan de mejoras en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. **Metodología:** El diseño de la investigación es no probabilístico debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas a todo el personal del Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa (145 trabajadores).

Resultados: De acuerdo con el análisis cuantitativo desarrollado se tiene que el total de interacciones mínimo del 70% estiman que existe dependencia entre las variables estudiadas. Se correlacionó las variables de estudio obteniendo una alta correlación del 0.70. Esto permite aceptar la hipótesis planteada. Es decir, que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita. Esto dio paso a realizar un

Conclusión: para mejorar el clima organizacional en una institución de salud se debe realizar un plan que detecte los aspectos que están afectando al trabajador en el puesto de trabajo.

Palabras Claves: Clima Organizacional – salud – satisfacción laboral – Hospital Civil Santa Teresita

Abstract

The organizational climate is a very used theme to describe a set of characteristics that define a group or members of an organization, based on what they feel or experience within their areas of work. It is directly linked to interpersonal relationships between employees of one, as well as in the organizational structure and process development, as well as a high influence on the work performance of workers.

Objective: Determine the incidence of organizational climate in job satisfaction through the use of research tools that allow the design of an improvement plan in the Santa Teresita Civil Hospital in the city of Santa Rosa.

Methodology: The design of the investigation is not probabilistic because a convenience sampling was used due to the feasibility of applying the surveys to all the staff of the Santa Teresita Civil Hospital of the Santa Rosa Canton (145 workers).

Results: According to the quantitative analysis developed, the total of interactions of at least 70% estimated that there is dependence between the variables studied. The study variables were correlated, obtaining a high correlation of 0.70. This allows accepting the hypothesis proposed. That is, there is a direct relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Santa Teresita Civil Hospital. This gave way to making a

Conclusion: to improve the organizational climate in a health institution, a plan must be made that detects the aspects that are affecting the worker in the workplace.

Key Words: Organizational climate - health - job satisfaction - Santa Teresita Civil Hospital

Introducción

En la actualidad, tanto los organismos internacionales como los nacionales dan prioridad a la salud debido a que es un derecho esencial del ser humano y a la vez es un factor que influye en el bienestar social del individuo. Estas características obligan a las instituciones de salud a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2013). Por lo tanto, la satisfacción laboral es un tema relevante dentro de las organizaciones por el cual siempre ha sido un punto de discusión para gerentes y propietarios de empresas y que afecta a los clientes.

En este caso, toda organización conoce la perspectiva del trabajador y la productividad y también, obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactará en su calidad de vida. En este caso se busca determinar la satisfacción laboral en base a las condiciones de trabajo que ofrecen las empresas a los empleados (Abrajan, Contreras & Montoya , 2009).

La salud es un sector que debe ser cuidado por todos los profesionales y no profesionales ocupados en esta área, ya que están convocados a ser protectores y generadores firmes de ella. Esto admite que todos los trabajadores del sector estén comunicados, facultados, motivados y formados para respaldar a este fin. La satisfacción laboral es de gran importancia para quienes ejercen en el contexto de la salud. Por ello, es beneficioso que en una institución como el Hospital Santa Teresita del Cantón Santa Rosa de la provincia El Oro, el personal que labora en este establecimiento tenga una buena relación entre sí que perciba un ambiente armonizado.

La satisfacción laboral por esencia es un tema que construye factores motivacionales en los colaboradores de una institución en particular. También contribuye y fortalece las relaciones confortables entre los individuos de una organización, promoviendo la cordialidad y confianza suficiente para manejar y controlar indicadamente y comprometidamente las funciones requeridas en la adquisición de la misión prometida. Asimismo, con el afán de optimizar el trabajo de la organización (hospital) y conseguir de ese modo la cristalización de mejores condiciones de trabajo, reflejada en el trato a los receptores (pacientes, familiares).

Como lo menciona Pablo Medina en la Revista de Comunicación y salud, la comunicación interna influye positivamente en los empleados ya que, por un lado, les ofrece información sobre distintos ámbitos que les ayudan a ser más eficaces en su trabajo, y por otro lado, porque contribuye a instaurar un ambiente de trabajo agradable donde la cohesión social prima sobre el antagonismo. Gracias a las acciones de comunicación interna, los empleados reciben información sobre varios temas, como por ejemplo la arquitectura de marca de la organización, las estrategias y objetivos del hospital, o las opciones de formación en habilidades profesionales (Martínez, 2016).

La traducción de un servicio que se ofrece es el reflejo del establecimiento que lo imparte. La satisfacción laboral es la base de una organización, el personal que funciona en cada partícula que la forma, tiene que estar consciente de cuáles son los objetivos, metas, aspiraciones e identidad de su institución. Por ello, en el Hospital Santa Teresita debe existir una comunicación óptima entre los colaboradores de cada área de trabajo para que la atención que se ofrece al paciente sea favorable y eficiente.

Se considera que la satisfacción laboral es fundamental en el servicio de la asistencia de salud del Hospital Santa Teresita porque permite que se cumplan los objetivos esperados del establecimiento, como responder a las expectativas y necesidades que el paciente requiere. Al conseguir que los empleados se informen, se comuniquen entre sí, el ambiente de trabajo será integral y la calidad de servicio indudablemente mejorará.

Antecedentes

Para Sadfie (2014), el talento humano que no está feliz en su trabajo caerá inevitablemente en situaciones de presión y de estrés y tendrá actitudes, comportamientos y reacciones generadas por un estado nervioso alterado. Entonces, no logrará relaciones armoniosas con sus colegas sea cual fuere el nivel jerárquico al cual pertenece. En este caso gerenciar a través de presiones y controles excesivos es equivocado, obsoleto y peligroso, porque se sentencia al talento humano a temer más que a respetar, a obedecer y no a decidir.

Para promover la satisfacción laboral, se debe motivar al empleado, por esto la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Pero si esta desmotivado empieza a perder el entusiasmo, su rendimiento comienza a reducirse y la calidad del trabajo que realiza queda afectada, por tanto se cometen ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas por realizar (Safdie, 2014).

El clima organizacional es un tema muy utilizado para describir un conjunto de características que definen a un grupo o miembros de una organización, en base a lo que sienten o experimentan dentro de sus áreas de trabajo. El mismo está vinculado de una manera directa con las relaciones

interpersonales que deben existir entre los colaboradores de una empresa, así como en la estructura organizacional y el desarrollo de procesos, así como una alta influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

El clima organizacional es una percepción individual de cada persona en la empresa y su ambiente de trabajo, siendo mediador entre las personas que desarrollan procesos creativos e innovadores; el eficiente manejo de este, permite formar ambientes en el cual se puedan tener un mayor compromiso con la organización o institución, adaptación al cambio, libertad para desarrollar actividades por sí mismo, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor adecuada a los objetivos propuestos por una empresa, estos son variables primordiales para la eficiencia administrativa.

Además, el clima organizacional es un tema de gran relevancia en la actualidad para las empresas, ya que depende de ello para poder satisfacer las necesidades laborales y buscar el mejoramiento continuo entre los individuos que forman parte de una organización en particular. El clima organizacional se presenta como un instrumento necesario para adaptarse al cambio de las nuevas tendencias tecnológicas, culturales y sociales que se están manejando en los actuales entornos competitivos de la comercialización de productos y de la prestación de servicios como la salud. En estos tiempos de cambio dinámicos dentro de las áreas de influencia como la salud el clima organizacional es una pieza importante para el mejoramiento de la satisfacción laboral dentro de una organización.

Actualmente, se conoce que el factor de mayor impacto en una empresa es el humano, el que permite desarrollar y alcanzar los objetivos propuestos, es el que maneja todos los otros recursos que existen en una empresa, es por ello que

para que se pueda realizar cada una de las actividad para beneficio de la empresa se debe mantener satisfecho al trabajador desde el punto de vista del clima organizacional y laboral al mismo tiempo (Quintero, Africano & Faría, 2008).

Planteamiento del Problema

El Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, como toda institución pública tiene debilidades y falencias en sus procesos de servicios y administrativos que hacen que existan problemas dentro de su clima organizacional y a su vez en la satisfacción laboral. En una observación desarrollada dentro de la institución y en conversaciones con algunas personas que trabajan en la entidad, se han encontrado algunas falencias que establecen insatisfacción laboral, entre ellas esta que los directivos no establecen metas y si lo hacen, no las comunican al personal por lo que desarrollan trabajos sin una orientación a saber hacia dónde quieren ir con su actividad.

Por otro lado, la mayoría de los empleados trabajan bajo presión y viven estresados todo el tiempo por el trabajo que se realiza en la institución ya que los mismos directores presionan mucho, y amenazan siempre con sacarlos de la institución sino realizan alguna actividad dentro de la institución.

Así mismo, existe una baja motivación entre los colaboradores porque no se les ha subido el sueldo desde hace 15 años y algunos han ascendidos de puestos pero siguen ganando el mismo sueldo que su anterior cargo, por ende no existe un programa de crecimiento profesional en el Hospital que permita motivar al empleado a ser más productivo. Además, existe mucha desigualdad en la relación interpersonal de los empleados y los directivos; ya que los mismo tiene

preferencia entre un empleado y no es equitativo a la hora de desarrollar alguna actividad o dar un recompensa en la organización.

Formulación del problema

En base a las razones expuestas anteriormente en el planteamiento del problema se formula lo siguiente:

¿Cómo el clima organizacional incide en la satisfacción laboral del Hospital Civil de la ciudad de Santa Rosa?

Justificación

La satisfacción laboral es una terminología muy usada en la actualidad que mide el grado de motivación que tienen los colaboradores para alcanzar la productividad y eficiencia en los procesos administrativos y productivos de una institución. La satisfacción laboral son facilitadores y determinantes para alcanzar la productividad en las organizaciones (Atalaya, 1999).

Es muy interesante el tema de la satisfacción laboral ya que mide las condiciones con el cual desarrollan las actividades los colaboradores en las organizaciones. Entre los factores de medición están la motivación, reconocimientos, equidad, expectativas, recompensas, establecimiento de metas, comportamiento organizacional, entorno organizacional, entre otros (Robbins, 1994).

El clima organizacional es un instrumento que permite conocer si los ambientes o entornos de las instituciones tienen los recursos pertinentes para el desarrollo correcto de cada una de las actividades que deben desarrollar las personas en una empresa, es por ello, que es importante saber de alguna forma

cual es el grado de satisfacción que puedan tener las personas que trabajan en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, que permita saber las falencias y las fortalezas que tiene la institución en la actualidad.

Se ha escogido este tema porque de alguna manera permite a la organización a tener una idea o visión más general para lograr una mejora en los procesos administrativos y de servicio del Hospital, por lo que se hace necesario identificar el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios frente al clima organizacional de la institución.

Además, se cuenta que la realización del presente trabajo beneficiará a los actores involucrados que se encuentran vinculados dentro del entorno del Hospital Civil Santa Teresita, como: Pacientes, Población del Cantón Santa Rosa, Arenillas y Retiro, GAD Municipal del Cantón Santa Rosa, Gobierno Nacional, Personal del Hospital Civil Santa Teresita, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, entre otros.

Basados en los factores críticos del Hospital y los actores involucrados beneficiados por la investigación, establecidos en los anteriores párrafos, se justifica la realización del presente trabajo de investigación, ya que de esta manera se podrá corroborar el grado de satisfacción laboral que existe en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa, esto permitirá tomar correctivos que se deberán plantear a los directivos, si en realidad existe algún tipo de problema dentro de la motivación de los colaboradores del Hospital.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de herramientas de investigación que permita el diseño de un plan de mejoras en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Objetivos Específicos

- ✓ Construir la fundamentación teórica del clima organizacional y la satisfacción laboral a través de la revisión bibliográfica de literatura pertinentes a las variables de estudio.
- ✓ Identificar la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de encuestas y técnicas estadísticas en el Hospital Civil Santa Teresita.
- ✓ Diseñar un plan que mejore la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Civil Santa Teresita.

Hipótesis

El clima organizacional incide en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Civil Santa Teresita.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

El presente capítulo explica las principales teorías y conceptos relacionados al clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, se elaboró un marco conceptual para resaltar los conceptos esenciales. Finalmente, esta revisión de literatura permite dar paso a casos similares del tema de estudio

Clima Organizacional

La teoría acerca del clima organizacional se remonta a las ideas de Tolman (1926) de los mapas cognitivos definidos como el esquema individual que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente, enfocando aspectos organizacionales que relaciona el comportamiento humano y ambiente a través del concepto de “atmósfera psicológica” en referencia a una realidad empírica susceptible de ser demostrada como un patrón relativamente duradero y estable de acciones e interacciones de la gente en la organización y que constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el individuo en ese ambiente (Silva, 1992).

Una investigación realizada en 1960 por Likert, determina que el clima organizacional se centra en cualidades subjetivas señalando cómo una atmósfera de trabajo, que mantiene un clima de apoyo, genera un mejor nivel en el rendimiento de los sujetos (Likert, 1961). También, este concepto de clima establece que son apreciaciones deferidas de una agrupación relacionada al trabajo, el contexto físico en el cual se cristaliza, las vinculaciones interpersonales que se sitúan y las diferentes medidas formales que perturban dicho labor (Rodríguez, 1992).

Por su parte, Schneider (1975) manifestó que el clima es un atributo del individuo y por lo tanto, es una percepción que se realiza del ambiente. Desde su

visión “las percepciones del clima son descripciones para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema” (p. 23). Por otro lado, Katz y Kanh (1966), han definido el clima como el sistema predominante de valores de una organización, combinando las diferentes características personales e individuales, para hacer que una organización sea más efectiva.

Así mismo, Forehand y Gilmner (1964) definieron el clima organizacional como “conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológicos, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características” (p. 32).

Por otro lado, Seisdedos (1996) definió al clima organizacional como “conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico), que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos, lo importante es cómo se percibe un sujeto en su entorno sin tener en cuenta cómo lo percibe otro; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización” (p. 42).

De acuerdo con Jiménez (2009) la definición de clima organizacional y sus atributos principales oscilan entre dos ejes de coordenadas. Por un lado, existen autores que sitúan el clima como real, externo al individuo u objetivo, frente a una mayoría que acentúa su dimensión psicológica o subjetiva. A veces pretenden mantener un equilibrio entre los polos. Por otro lado, hay autores que defienden una idea de clima como elementos o constructos, la cual se correspondería a la

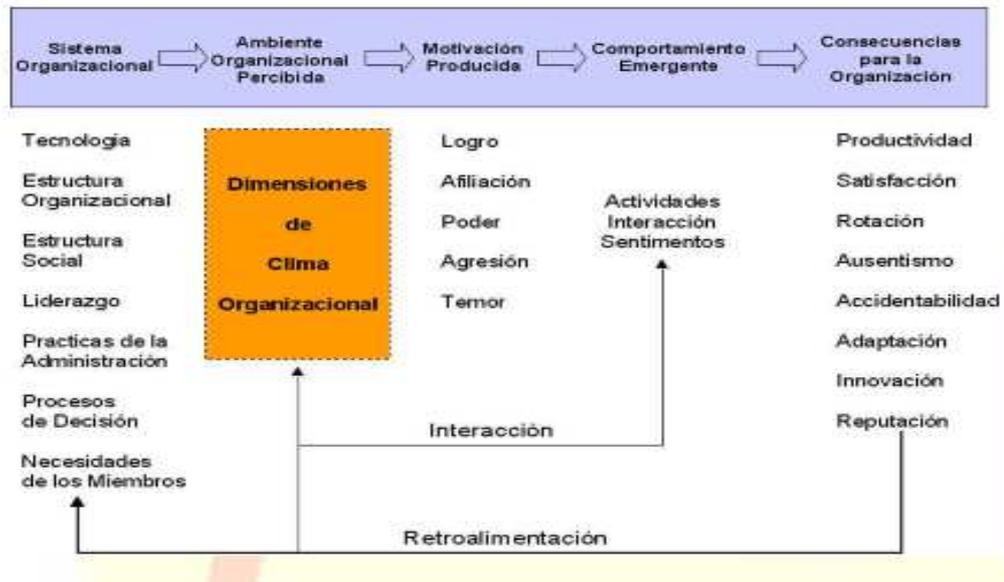
organización física de los componentes de una empresa frente a una dimensión del proceso que se relaciona con la gestión de Recursos Humanos.

Además, Jiménez (2009) determinó que para comprender de una mejor manera al clima organizacional es necesario resaltar varios de los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las apreciaciones y contestaciones que comprenden al clima organizacional se suscitan en una gran diversidad de elementos. Unos alcanzan los componentes de liderazgo y ejercicios de orientación (paradigmas de inspección: totalitaria, interactiva, etc.). Otros principios están concernidos con el método formal y la distribución de la organización (método de comunicaciones, recomendaciones de dependencia, fomentos y retribuciones, entre otros). Surgen también otros mecanismos y resultados de la conducta de trabajo: sistemas de estímulos, soporte social, vinculación con los demás integrantes, entre otras.

En base a las consideraciones precedentes se podría llegar a la siguiente definición establecida por Litwin y Stringer (1968): el clima organizacional es un



fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”, así mismo se estructura de la siguiente manera:

Figura 1: Esquema del Clima Organizacional de Litwin y Stinger

Nota. Tomado de “Propuesta de un plan de mejoras que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Fundador” por Jiménez, M., 2009, Universidad Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, Cuba, p.10.

Jiménez (2009), siguió en su concepto que el clima organizacional es un cedazo por el cual franquean los objetivos (organización, liderazgo, selección medidas), consecuentemente, valorando el clima organizacional se calcula a representación como es apreciada la agrupación. Estos pasan por dimensiones que de alguna manera interactúan en el entorno de una empresa permitiendo dar un comportamiento determinado en los individuos, que son únicos y originales, que hacen diferenciar con otra empresa.

Dimensiones del Clima Organizacional

De acuerdo con Litwin y Stinger (1978) postularon la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional que se relaciona con ciertos factores para mejorar las relaciones interpersonales entre los individuos de una organización en particular. Entre las dimensiones se encuentran las siguientes:

Tabla 1
Dimensiones del Clima organizacional según Litwin y Stinger

#	DIMENSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN
1	ESTRUCTURA	Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado.
2	RESPONSABILIDAD (EMPOWERMENT)	Es el sentimiento de los miembros de una organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
3	RECOMPENSA	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4	DESAFIO	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
5	RELACIONES	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes subordinados.
6	COOPERACIÓN	Es el sentimiento de los miembros de una organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
7	ESTÁNDARES	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
8	CONFLICTOS	Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto como pares superiores, aceptan las discrepancias y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9	IDENTIDAD	Es el sentimiento de pertenencia al trabajo y a la empresa y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Nota. Tomado de “Propuesta de un plan de mejoras que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Fundador” por Jiménez, M., 2009, *Universidad Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”*, Cuba, pp.11-12.

El aprendizaje del clima organizacional provee conocimientos relacionados a los procedimientos que establecen las conductas de la organización, consintiendo además, implantar avances proyectados, tanto en las cualidades y diligencias de los miembros, como en la distribución organizacional o en uno o más de las divisiones que lo conforman.

Jiménez (2009), sugirió evaluar el clima organizacional mediante las consecuentes dimensiones:

- Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa
- Actitudes hacia las oportunidades de ascenso
- Actitudes hacia el contenido del puesto
- Actitudes hacia la supervisión
- Actitudes hacia las recompensas financieras
- Actitudes hacia las condiciones de trabajo
- Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

Factores que intervienen en el Clima Organizacional

Davis y Newstrom (1999) instituyeron que entre los componentes precisos para estimar al clima organizacional, diferente para cada estructura, por tener particularidades individuales, son las consiguientes:

- Motivación
- Satisfacción
- Involucramiento
- Actitudes
- Valores
- Cultura Organizacional
- Estrés

- Conflicto
- Liderazgo

Los elementos y la organización del método organizacional establecen un concluyente clima, en destino a los conocimientos de las partes. Este clima proveniente promueve rotundas conductas en los sujetos. Estas actuaciones incurren en la estructura, y también, en el clima, comportándose regularmente como un circuito.

Satisfacción Laboral

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional, y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. En 1935, Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre los individuos que trabajan y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador (López, Arias & Rave, 2006).

Robbins (1998) definió a la satisfacción laboral como el grupo de cualidades habituales del sujeto hacia su responsabilidad. El individuo que se encuentra muy satisfecho con sus funciones tendrá cualidades positivas; por otro lado, el insatisfecho, demostrará cualidades negativas. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad, y del ambiente laboral en general.

Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial (García, 2010).

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, tema muy controvertido en las organizaciones. Así la satisfacción laboral, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. En un primer momento, la atención se centró en los efectos de la satisfacción laboral sobre variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio y el abandono de la organización. Posteriormente, los intereses se centraron en la calidad de vida laboral. En este caso, de acuerdo con Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

Esta definición supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Chiang, Martín & Núñez, 2010).

Según con Crites (1969) definió la satisfacción laboral como un sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra por su trabajo. Por otro lado, Smith, Kendall y Huling (1969), establecieron que la satisfacción laboral son sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral. Newstrom y Davis (1993), propusieron que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo. Sin embargo, Brief y Weiss (2002) determinaron que la satisfacción laboral es una combinación entre lo que influye

en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas (Chiang, 2010).

En el mundo laboral donde los individuos asumen la responsabilidad de sus roles asignados dentro de la organización a la que pertenecen, tratan de ajustarse a la rutina diaria de trabajo y cumplen con las exigencias de la situación, pueden darse como resultado la satisfacción o insatisfacción en sus puestos de trabajo, suele coexistir entonces un malestar interpersonal y un funcionamiento inadecuado en la vida laboral, tales circunstancias vienen a complicar el comportamiento normal de los individuos.

En el caso del estrés laboral y su influencia en el desempeño basados en su satisfacción laboral del empleado se puede citar que existen muchos factores psicosociales que pueden hacer que el individuo se sienta con insatisfacción laboral, entre los factores se puede citar, la dificultad del trabajo, actividades de gran responsabilidad, funciones contradictorias, dos jefes superiores, creatividad e iniciativas restringidas, exigencia de decisiones complejas, ausencia de plan de vida laboral, amenaza de demandas laborales, liderazgo inadecuado, mala utilización de las habilidades del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación y desarrollo del personal, carencia de reconocimiento, ausencia de incentivo, conflicto de autoridad, trabajo burocrático, exigencias excesivas de desempeño, condiciones físicas inadecuadas de trabajo, carencia de seguridad en el trabajo (Baculima, 2010).

El estrés laboral es un problema común y costoso, en el lugar de trabajo que deja intactos a muy pocos trabajadores. Según unos estudios sobre el estrés y el desempeño en el trabajo en una empresa en los EEUU reveló los siguientes resultados:

- Setenta y cinco por ciento de los empleados dijo que el estrés laboral influyó en su desempeño, provocado por dificultades físicas y psicológicas, y más del diez por ciento reveló síntomas más agresivos.
- Veinticinco por ciento ve su empleo como el factor de estrés número uno en sus vidas.
- Catorce por ciento de los empleados consideró la opción de tener el deseo de golpear a un compañero de trabajo, pero no lo hizo.
- Nueve por ciento sintió nervios debido a la inseguridad y de ser asaltado en su lugar de trabajo, y dieciocho por ciento se sintió intimidado o amenazado verbalmente por sus superiores.

Por tanto, la influencia que pueda tener el estrés en el desempeño y la satisfacción laboral es algo significativo, ya que lo reduce en el 85%, un empleado con alto nivel de estrés, probablemente no se sentirá bien en su trabajo, y siempre estará renegando del mismo. Existe muchas situaciones en el que el estrés desencadena su influencia, cómo cuando los empleados están muy exigidos en sus trabajos y sienten que su trabajo realizado no es bien recompensado, ni reconocido; por tanto, el colaborador al pasar el tiempo irá disminuyendo su esfuerzo laboral (Hellriegel & Slocum, 2009).

Según Dessler (2014) los incentivos económicos fueron popularizados por Frederick Taylor a finales de 1800. Además, estableció que los incentivos

económicos, son retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado.

En aquella época ya existían sistemas de trabajo con ciertos planes de incentivos, pero los mismos generalmente no funcionaban bien, ya que se asignaban tareas de forma arbitraria, es decir no se hacía un enfoque en la destreza de un trabajador para realizar una labor determinada y además de esto existía la tendencia de modificar las tarifas de los incentivos por parte de los patronos o directivos de las empresas.

Taylor hizo algunas contribuciones, entre las cuales se anotan:

Trabajo justo para un día: Vio la necesidad de diseñar estándares de resultados para cada puesto, basados en un detallado análisis científico.

Movimiento de la administración científica, encabezado por él. Este movimiento hacia enfoques para mejorar los métodos laborales mediante la observación y análisis.

No es nueva la vinculación que existe entre el dinero que reciben los trabajadores por su trabajo (salario), y el desempeño de los mismos. El *nivel de competencia* que existe en los actuales momentos entre las empresas, hace que todas las empresas busquen de forma continua mejorar su productividad a través de resultados, los mismo que son medibles, por consiguiente es ya una tendencia a que por lo menos parte de la remuneración de los trabajadores de las empresas estén ligadas a su desempeño.

Las palabras desempeño y remuneración están ligadas como se mencionó en el párrafo anterior, la pregunta que se debería de hacer, es si los empleados perciben al plan de compensación como tal, y si la remuneración es considerada como justa o no. En una encuesta realizada por la empresa Mercer human

resource consulting (2012) en la cual se encuesta a 2600 trabajadores estadounidenses tan solo el 28% de ellos dijo que estaban motivados por los planes de compensación de sus empresas, la misma encuesta revelo que tan solo el 29% reconoció que su compañía recompensaba su desempeño cuando realizaban bien sus trabajos.

Existen algunas teorías sobre la motivación, las cuales resultan interesantes, importantes a la hora de hablar sobre el diseño un plan de incentivos o un plan de compensación. Según Gary Dessler dentro esas teorías planteadas por los psicólogos Frederick Herzberg, Edward Deci, Víctor Vroom y Skinner.

Frederick Herzberg: Expreso que la mejor forma de motivar a alguien consiste en organizar el trabajo de manera que proporcione la retroalimentación y el desafío que sirvan para satisfacer las necesidades “de nivel más alto” del individuo por cuestiones como el logro y el reconocimiento. Según Herzberg (1966), dichos requerimientos son relativamente insaciables, de forma que el reconocimiento y un trabajo desafiante constituyen un generador de motivación intrínseca. El hecho de satisfacer las necesidades “de nivel más bajo” por cuestiones como un mayor salario y mejores condiciones laborales sólo evitan que la persona se sienta insatisfecha.

En esta teoría Herzberg hace referencia a dos tipos de factores: a los de higiene los mismos que satisfacen las necesidades más básicas, refiriéndose a las condiciones laborales, pago de incentivos, salarios entre otros; y a los factores motivadores, los cuales satisfacen plena o parcialmente las necesidades más altas, teniendo en cuenta el desempeño, los logros del individuo. Si se toma en cuenta un plan de compensaciones basados en los factores de higiene, es decir si se añade incentivos económicos encaminados a satisfacer una de estas necesidades, se corre

el riesgo de que el individuo satisfaga alguna necesidad y que al poco tiempo quiera otro aumento, ya que según Herzberg este tipo de necesidades se satisfacen rápidamente, y seguramente el individuo pierda el interés que lo motivaba y no surja el efecto que la empresa necesita.

Si se realiza un plan de compensaciones basados en factores motivadores y se logra tener una fuerza laboral automotivada, haciendo los puestos más desafiantes, haciendo reconocimientos por logros alcanzados obteniendo que el propio trabajo resulte interesante, motivador, buscando la motivación que está dentro de cada persona se puede lograr que el simple hecho de realizar a cabo un trabajo resulte motivador.

En todo caso, revisando los postulados de esta teoría se ve que es riesgoso solo regirnos a incentivos netamente económicos. Hay que tener en cuenta el desempeño de los trabajadores y hacer otros tipos de reconocimientos al elaborar un plan de compensación.

Edward Deci: Este Psicólogo destaca lo contraproducente que puede resultar basarse solo en retribuciones extrínsecas. Lo que esta teoría quiere decirnos es que hay que tener precaución a la hora de determinar pagos por incentivos cuando se tiene en la nómina empleados muy motivados, ya que se corre el riesgo de devaluar las ganas o el deseo que estos tienen a la hora de realizar su trabajo.

Victor Vroom: Refleja observaciones de sentido común. La gente no se esfuerza por obtener retribuciones cuando estas son poco atractivas o las mismas resultan casi inalcanzables. Vroom asegura, que la motivación de una persona para llevar a cabo un nivel de esfuerzo, va a depender de tres factores: la expectativa (en términos de probabilidad) de que su esfuerzo se convertirá en

desempeño, la instrumentalidad o la conexión percibida entre un desempeño exitoso y la obtención de las recompensas, y la valencia, la cual representa el valor percibido que la persona asigna a la recompensa.

Esta teoría es producto de:

Motivación = (E x I x V),

Donde:

E representa la expectativa

I la instrumentalidad

V la valencia.

Si E, I o V son igual a cero o intrascendentes no habrá motivación. La teoría de Vroom implica tres factores para el diseño de un plan de compensaciones o de incentivos. Si los empleados no esperan que su esfuerzo derive en desempeño, no habrá motivación. Es importante que se tenga en cuenta las destrezas del individuo a la hora de que este realice un trabajo, ya que el mismo tiene que contar con la capacidad para llevarlo a cabo. Resulta oportuno hacer el análisis de puesto correspondiente además de brindar el apoyo necesario para el cumplimiento del mismo (Vroom, 1965).

Sugiere que los empleados tienen que ver la instrumentalidad de sus esfuerzos, es decir, creer que un desempeño exitoso en realidad les adjudicará la retribución. Para esto resulta útil que los planes que se realicen sean claros.

La retribución en sí misma debe ser valiosa para el trabajador. Para esto es necesario tener un poco claro las aspiraciones del trabajador o conocer los requerimientos del mismo. Es saludable trabajar en un plan de incentivos que contemple parte extrínseca e intrínseca, teniendo en cuenta lo que se quiere fomentar y obtener a través de dicho plan.

Los gerentes aplican los principios de Skinner por medio de la modificación conductual, la misma que tiene como objetivo el cambio de conducta a través de recompensas o castigos relacionados al desempeño. La modificación conductual tiene dos principios básicos (Skinner, 1979). Por lo tanto, los gerentes pueden lograr que alguien cambie su conducta al proporcionarle las recompensas (o castigos) programadas de modo adecuado.

Skinner fue el descubridor del condicionamiento operante y una de las figuras del conductismo. Si al realizar nuestros planes de incentivos o de compensaciones, así como se busca dar una retribución a cambio de un mejor desempeño del individuo en su puesto, y luego de fijar un estándar para el mismo, también sería bueno considerar algún tipo de castigo que nos garantice que los errores no vuelvan a ocurrir, para que de esta manera tratar de lograr los resultados esperados (Chiavenato, 2012).

Marco Conceptual

Según *Martínez* (2013) definió a la salud como el estado de bienestar de las personas, su productividad, y sobre todo los servicios de salud para mejorar su calidad de vida. Además, los problemas de salud física y mental de la población trabajadora aumentan el ausentismo y el presentismo laborales. En consecuencia, en la medida que se invierte en salud se generaría un incremento en la capacidad productiva, con beneficios para las personas y para las unidades de producción.

El *clima organizacional* y el ambiente “son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, aquél, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos” (Uribe, 2015). Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones

porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (Segredo, 2013).

Hospital: Establecimiento destinado a brindar el servicio de atención médica, cirugías, tratamiento y recuperación de pacientes (Segredo, 2013).

Satisfacción laboral: “Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (Chiang et al., 2010, pág. 156)

Marco Legal

De acuerdo, con el artículo 52 de la Constitución del Ecuador establece que las personas tienen derecho de disponer de bienes y servicios de óptima de calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores.

Así mismo, el artículo 53 de la Constitución del Ecuador determina que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por

negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

En el artículo 66 de la Constitución del Ecuador, describe que el Estado reconoce y garantizará a las personas:

El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social, y otros servicios sociales necesarios.

En el artículo 360 de la Constitución del Ecuador, del Capítulo de la Salud, establece que el sistema de salud garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud, articulará los diferentes niveles de atención, y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud, será parte del sistema nacional de salud, y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social, y con otros proveedores que pertenecen al estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad (Asamblea Constituyente, 2008).

Además, en la Ley Orgánica de Salud (2012) afirma que la salud es “el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, siendo éste un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible por el cual el estado debe responder en todo aspecto.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021, se profundizará un conjunto de programas y proyectos para atender desde la política pública la

garantía articulada de los objetivos nacionales. La actual investigación se enfoca en el Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida, Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

En este objetivo se establece como factor primordial para la vida digna la salud, pues la misma repercute tanto en el plano individual como en el poblacional, no solo de manera episódica, sino a lo largo del tiempo y con efectos trans generacionales. Esta visión integral de la salud y sus determinantes, exhorta abordar los temas de promoción de la salud, la mala nutrición; prevención, control y eliminación de enfermedades transmisibles, para ello el desarrollo de servicios de la salud centrados en las necesidades de sus usuarios en todo el curso de vida y la generación de un sistema de salud, que llegue a toda la población de forma descentralizada y con enfoque territorial y pertenencia cultural (Senplades, 2017).

Se ha desarrollado una recopilación bibliográfica de los conceptos, características, dimensiones, factores e indicadores que forman parte de las variables de investigación definidas como el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se ha potenciado la información en base a lo definido por varios autores a nivel internacional, que permiten conocer de una mejor forma las variables de estudio. Se recopiló 10 fuentes bibliográficas para clima organizacional y 11 fuentes bibliográficas para satisfacción laboral.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se realizó la revisión de la literatura de las principales variables del estudio. Además, es necesario conocer investigaciones similares para determinar la metodología a aplicar en este proyecto.

El estudio presentado por Bustamante, Hernández y Yáñez (2009), diagnosticaron clima organizacional del Hospital Regional de Talca, en base a la identificación de variables, y la medición de dimensiones relevantes al clima organizacional. Se aplicó un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios del Hospital. Las dimensiones fueron: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación, y, distribución de personas y material. El análisis de datos consideró un tipo de investigación descriptivo y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos. Como resultado se obtuvo que la dimensión de “oportunidad de desarrollo” sea el de mayor relevancia, y el que tiene menor estandarización fue “apoyo”.

Por su parte, Grandón, Lapo y Bustamante (2015), realizan un estudio de la caracterización del clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más o menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupados en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante alfa de Cronbach. Se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación

laboral y responsabilidad; en tanto, que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación.

A sí mismo, Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015), desarrollo una búsqueda de 83 exploraciones teóricas y prácticas noticiadas en lugares de Latinoamérica en el siglo XXI, es una labor de 2 objetivos primordiales. Como primer punto, inspeccionar la multi-dimensionalidad y las particulares primordiales de las inconstantes de clima de la organización y aptitud de los productos oficiales de salud; como segundo punto, trazar un piloto teórico de la correlación que se da en las dos inconstantes. El análisis se realizó a través de la estrategia de exploración documentada, técnica de investigación que percibe la consideración de literatura, descubrimiento, sugerencia, extracción/compilación y combinación de información. Del estudio ejecutado deduce teóricamente que concurre una vinculación del el clima y la calidad de los servicios públicos de salud; no obstante, se encomienda efectuar investigaciones empíricos que refuercen la perspectiva teórica consumada.

Por otro lado, la influencia de la cultura y el perfil cultural, sobre el clima organizacional en las empresas del giro industrial de la ciudad de México, ubicadas en la delegación de Iztapalapa, aborda el estudio de la cultura y el clima organizacional que recurrió al análisis organizacional y al estudio del caso comparativo de medianas empresas, con la finalidad de conocer el grado de asociación entre las variables culturales y las del clima organizacional y su relación con el estilo de gestión en la definición del clima laboral (Guillén & Aduna, 2008).

También, se describió la calidad de vida profesional percibida por los trabajadores de atención primaria y el clima organizacional de sus centros y conocer la influencia del clima organizacional sobre la calidad de vida profesional y las variables que explican esta relación. Se aplicó una metodología de tipo de investigación transversal y analítica. La población de análisis tiene un total de 166 profesionales sanitarios y no sanitarios. Entre los resultados obtenidos fue de un 67,4% de respuestas favorables, La calidad de vida profesional tuvo un 5,78 que significa que tiene una mayor cohesión entre las variables, pero no salió bien en la atención adultos mayores. El apoyo del directivo se valora en 4,9 mejor en cohesión con equipos de trabajo y bajo en trabajadores fijos y administrativos (Muñoz, Coll, Torrent, & Linares, 2006).

En el trabajo desarrollado por Chiang, Salazar, Martín, y Nuñez, (2011), buscó conocer las diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos (del estado), comparándolos según sean de alta o baja complejidad. Es un estudio empírico transversal se describen las organizaciones por medio de los cuestionarios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación), y de satisfacción laboral (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el entorno real del trabajo, satisfacción con sus funciones, satisfacción con las ventajas de trabajo, satisfacción con la vigilancia, satisfacción con la retribución económica, satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente, y satisfacción con el reconocimiento) adaptado, desarrollado y validado. La muestra fue de 1239 trabajadores de hospitales, cuyos resultados que

las variables de mayor relación fueron las de satisfacción laboral con supervisión y la de clima organizacional apoyo e innovación.

En otro estudio desarrollado en México tiene como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. La exigencia de la metodología empleada es descriptivo, observacional, analítico, transversal; en auxiliares médicos, colaboradores médicos, de enfermería, personal administrativo y de funciones básicas a todos los requerimientos inscritos al Instituto mexicano del Seguro Social, Hospital General Regional 72. La muestra es de 230 personas cuyo resultados fueron que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional (Juárez, 2012).

En otro trabajo se tuvo como objetivo describir las dimensiones con mayor impacto en la valoración de la satisfacción laboral y en la valoración del clima laboral en el personal de enfermería en un hospital de alta complejidad. Se utilizó una metodología de un estudio de tipo transversal analítico y observacional realizado al personal de enfermería en situación laboral estable. El instrumento utilizado es un cuestionario adaptado en la encuesta de satisfacción Osakidetza. Las variables que explican el clima laboral son: condiciones físicas, formación, satisfacción, promoción, organización interna, relación con compañeros, relación con compañeros de otros turnos, conocimiento de objetivos de la dirección y adecuación de las decisiones de la dirección. Y las variables que explican la satisfacción laboral son: reconocimiento, aprovechamiento de la capacidad, organización interna, satisfacción, información recibida, conocimiento de los objetivos de la dirección y receptividad de la dirección. Se concluye en el estudio

que el clima laboral y la satisfacción son altas y de buena percepción para los hospitales (García, Moro & Medina, 2010).

Además, en una investigación se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Primero se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de hospital. Se utilizó una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral (Yañez, Arenas, & Ripoli, 2010).

Por otro lado, se elaboró una investigación para determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de odontólogos de Chile, en las ciudades de Puerto Montt y Valdivia. El estudio fue observacional de corte transversal realizado entre abril-agosto 2013, se desarrolló un cuestionario acerca de su nivel de satisfacción laboral (1: muy insatisfecho a 7: muy satisfecho) según factores internos y externos relacionados mediante la escala de Warr, Cook y Wall (1979). Los datos fueron analizados mediante regresión múltiple lineal simultánea, en la cual la variable respuesta fue satisfacción laboral, y las predictoras los factores internos/externos, para detectar aquellas asociadas significativamente ($p < 0,05$). En conclusión los resultados obtenidos fue que los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos (Uribe , Ide-Olivero & Castro-Caro, 2014).

En otro trabajo se analizó el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la

misma. El estudio fue de tipo transversal y descriptivo aplicados a 75 profesionales de enfermería del Hospital médico-quirúrgico de la Ciudad Sanitaria “Virgen de las Nieves”, Granada, España. Se realizó un cuestionario con la metodología Font-Roja (mide la satisfacción laboral), y variables socio-demográficas, laborales. El resultado fue que existe un grado medio de satisfacción laboral según la metodología Font-Roja, en torno al trabajo los directivos deben mejorar las condiciones laborales para que los profesionales de medicina del hospital mejoren su grado de satisfacción laboral (Molina, Avalos, Valderrama & Uribe, 2009).

En un estudio realizado evaluó la satisfacción laboral de los médicos generales integrales de la atención primaria de salud en Sagua la Grande. El estudio es descriptivo realizado durante los meses de septiembre a diciembre del 2009, cuyo universo estuvo constituido por 113 médicos generales integrales, se utilizó como cuestionario el Job Descriptive Index. Entre los resultados obtenidos está que existe poca satisfacción laboral entre los médicos generales integrales de la atención primaria en su trabajo (Reyes, Reyes & Cofiño, 2012).

Se desarrolló una investigación sobre satisfacción laboral en los trabajadores de los países desarrollados de Europa, los resultados indican que el análisis por niveles de ganancias son relevantes, ya que permite identificar dos claros factores de comportamiento de la satisfacción laboral, en este caso, a medida que aumentan los ingresos aumenta la satisfacción, pero en menor medida en la parte alta de la distribución de ganancias; por otro lado, a medida que avanzamos por la distribución de ganancias cambia tanto la valoración relativa de los componentes de la satisfacción laboral como su importancia a la hora de explicar variaciones de dicha satisfacción (Canal, 2013).

Se hizo un diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria en la ciudad de Holguín, Cuba. La metodología utilizada es cuasi experimental, la muestra estuvo compuesta por 301 trabajadores que se encuentran vinculados directamente a los servicios de atención de salud en el hospital. Se aplicó encuestas para medir la satisfacción laboral, la observación directa, y las entrevistas individuales y grupales. Se tuvo como resultado un alto grado de satisfacción laboral con un 74,39% del total de encuestados, las condiciones de trabajo y la estimulación laboral fueron las dimensiones de mayor influencia en el trabajo (Alvarez, Guzmán, Noda, Alvarez, & Galcerán, 2016).

Por su parte, Carrillo-García (2015), analizó la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las unidades móviles de emergencias de la región de Murcia. El estudio es de corte transversal con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias, realizado entre febrero – abril del 2013. Se utilizó la escala NTP 394, que es para medir la satisfacción laboral. Se procedió al análisis descriptivo y estadístico asociado con el programa SPSS (v.15). Entre los resultados obtenidos está que existe una satisfacción general media ($M=72.12$, $DT=13.97$), en el que los factores de medición “compañeros de trabajo” y el “horario de trabajo” son los aspectos mejor evaluados (Carrillo-García, Ríos, Fernández, Celdrán-Gil, Vivo-Molina, & Martínez, 2015).

En el trabajo desarrollado por Paris y Omar (2008), identificaron los predictores y estrategias de satisfacción comunes en los profesionales de la salud. Se realizó el estudio en base al estrés asistencial, el bienestar y la satisfacción laboral. Se realizó una investigación empírica con una muestra de 196 profesionales entre médicos y enfermeros. Como resultado se obtuvo que los

estresores laborales de mayor importancia son la falta de apoyo, injusticia organizacional y sobrecarga de trabajo (Paris & Omar, 2008).

El objetivo de otra investigación fue de comparar el nivel de satisfacción de los residentes de medicina familiar con el ambiente académico laboral, entre de dos sedes formadoras de médicos familiares y en los distintos grados académicos. La metodología utilizada es de un tipo de investigación observacional, transversal, comparativo, en el que se aplicó un instrumento de 30 reactivos que evalúan la satisfacción académica laboral considerando los siguientes indicadores: apoyo, satisfacción, participación y respeto. Entre los resultados de la investigación está con la satisfacción académico laboral, 4,28% de los residentes se ubicó en ambientes inapropiados, 8,57% muy apropiados y 14% es inapropiado, manteniéndose 72% en ambientes intermedios y apropiados (Cárdenas, Cabrera , Viniegra, González , Luce, & Ortiz, 2010).

Análisis Situacional del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro

Situación Geográfica Del Cantón Santa Rosa

El cantón Santa Rosa se encuentra ubicado en la llanura costera centro occidental, en las coordenadas 78° 57' 30'' de longitud oeste y 3° 26' 30'' a 33 kilómetros de la ciudad de Machala. Sus límites son al norte con el Océano Pacífico, Machala y Pasaje. Al sur con los cantones de Huaquillas, Arenillas y Piñas. Al este con los cantones de Pasaje y Atahualpa. Al oeste con el Océano Pacífico y el cantón Arenillas. Geográficamente está ubicada en un área de muy fuerte interconexión tanto hacia el sur, con Perú como con Guayaquil y Loja.

El cantón Santa Rosa tiene una superficie de 944.41 Km² que representa el 16.27% de la superficie total de la provincia de El Oro (5804.61 Km²), pertenecientes al área urbana 18.18 Km² que incluye la cabecera cantonal de Santa Rosa, Nuevo Santa Rosa, Puerto Jelí. Al área rural pertenecen 926.23 Km², conformada por ocho parroquias que son:

- Bellavista
- La Avanzada
- La Victoria
- San Antonio
- Torata
- Bellamaría
- Jumón y Jambelí.

Misión

Satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios de este centro de salud, a través de la prestación de servicios en sus distintas áreas y departamentos, teniendo como finalidad el control y prevención de las enfermedades, con responsabilidad y vocación y altos principios éticos y morales en el cumplimiento de su labor.

Personal

El Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa tiene 145 trabajadores con las siguientes profesionales:

- Médicos generales
- Médicos especialista
- Doctores en bioquímica y farmacia
- Bioquímicos farmacéuticos

- Odontólogos
- Médicos cirujanos
- Licenciadas en enfermería
- Auxiliares en enfermería
- Auxiliares de farmacia
- Choferes
- Licenciados en administración
- Ingenieros en administración
- Tecnólogos médicos
- Licenciadas en trabajo social
- Psicólogas clínicas
- Ingeniero en sistema

Servicios de salud

En este centro de salud se realizan distintas actividades a beneficio y servicio de las personas que asisten en forma ambulatoria y en los pacientes que se encuentran hospitalizados, entre estos servicios encontramos los siguientes:

- Primeros auxilios
- Cirugías
- Consulta externa
- Atención al usuario
- Hospitalización
- Servicio odontológico
- Farmacia
- Servicio de ambulancia

- Servicio médico de pediatría
- Servicio de laboratorio clínico
- Servicio de radiología
- Servicio de enfermería
- Servicio de profilaxis
- Área del banco de vacunas

Resumen del Capítulo

Se ha desarrollado una recopilación bibliográfica de estudios desarrollados por individuos a nivel internacional y regional, sobre las variables de análisis como el clima organizacional y satisfacción laboral, dentro del área de la salud. Se recopiló 17 fuentes bibliográficas sobre estudios relacionados con ambas variables, clima organizacional y satisfacción laboral. Se encontró que las dimensiones más importantes que más se repiten son: para el clima organizacional (estructura física, estructura organizacional, comunicación, relaciones, desarrollo personal, valores) y para la satisfacción laboral (condiciones de trabajo, motivación, recompensa, comunicación, salarios, responsabilidad, libertad de decisión). Finalmente, se presenta un análisis de la institución de salud estudiada.

Capítulo III

Metodología y Resultados

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo para la recopilación de datos pertinentes a corroborar la hipótesis propuesta, así mismo permite la aplicación de estadísticos descriptivos para el análisis de la relación que tienen las variables de estudio. Las variables de estudio son: clima organizacional (independiente) y satisfacción laboral (dependiente).

Alcance de la investigación

Con el desarrollo de la investigación se plantea el mejoramiento del clima organizacional entre los empleados que se encuentran laborando en el hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa. Para alcanzar esto, se optó por una investigación descriptiva y exploratoria, puesto que trata de analizar la caracterización del clima organizacional sobre el sector de la salud y la satisfacción de sus trabajadores.

Tipo de estudio

En el trabajo de estudio se desarrollará con un tipo de investigación con enfoque cuantitativo, con un alcance de estudios descriptivos, en el que se obtendrá información primaria en base a dos encuestas tipo escala de LIKERT, para luego ser analizados mediante la estadística, y describir los resultados obtenidos, contrastando los mismos con los objetivos y la hipótesis propuesta.

Descriptivo: Es una investigación que busca conocer información sobre este tema que no ha sido considerado anteriormente es decir, cómo se encuentra actualmente el clima organizacional en los empleados que trabajan en el hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa, segmento cuyo trabajo se encuentra ligado al bienestar de las personas que acuden por una atención médica. El clima

organizacional es importante en el desempeño de las funciones diarias y que la institución se encuentre correctamente ejecutada.

El tipo de investigación a desarrollar en el presente proyecto de investigación es cuantitativa, con un alcance descriptivo, en el que se considera la identificación de los problemas que se van a analizar, y establecer las variables que se van a medir en un espacio físico y situación determinada, y será transversal porque se lo realizará en un solo período de tiempo. Es cuantitativa porque se desarrollarán instrumentos para la obtención de datos que permitan realizar una medición estadística (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a una medida numérica y el estudio detallado, para instituir modelos de conductas y comprobar teorías.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. En este caso, el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, o componentes), y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos) (Hernández et al., 2014).

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no probabilístico debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas en a todo el personal del Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa

Rosa. El muestreo por conveniencia consiste en la elección de métodos no aleatorios en una muestra con características similares de la población objetiva.

La presente investigación será de tipo descriptivo-transversal con enfoque cuantitativo, en el que se recopilará datos en artículos científicos y académicos, libros, ensayos, entre otros, para obtener información pertinente al estudio desarrollado en el presente trabajo, por otro lado, se aplicarán encuestas de tipo mixtas con preguntas cerradas y de escala de Likert con un estándar de medición de 5 puntos, siendo 1 el más bajo o frecuencia nula, y 5 el más alto o la mayor frecuencia. La fiabilidad de la escala aplicada se va a valorar con una prueba con Alfa de Cronbach, luego de lo cual se verificará si la distribución de los registros compilados es normal. Esto se realiza con una prueba de normalidad.

Según los resultados que se tengan, el análisis de correlación se podría hacer con los coeficientes de Pearson, bajo el supuesto de normalidad, o con Tau de Kendall en caso contrario. También puede usarse el coeficiente de Spearman, dado que los datos, a pesar de ser cualitativos y ordinales, se cuantifican para su análisis. Para cualquiera de los casos, se ha de determinar la significancia de la correlación probada, y se interpreta bajo los siguientes criterios:

- Significancia igual o menor a 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula.
- Significancia mayor a 0.05, se debe aceptar la hipótesis nula.

Para estas estimaciones se emplea el software IBM SPSS 22 versión de prueba. Las hipótesis estadísticas consideradas son:

- Hipótesis nula: No existe incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.
- Hipótesis alterna: Existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Población y tamaño de la muestra

Se aplicó el respectivo instrumento de investigación al personal que trabaja en el Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa siendo un total de 145.

Técnicas de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario en la institución de salud antes mencionada.

Tabulación en el programa SPSS. V 22.

Operacionalización de variables

En la investigación propuesta se utilizó como herramienta lo siguiente:

Para la variable independiente: clima organizacional, se empleará una encuesta tipo escala de LIKERT. Las dimensiones a medir en esta variable son:

Tabla 2 Dimensiones del clima organizacional

#	Variable	Dimensión	Indicadores de Medición	Instrumento de Recolección de datos
1	CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones	¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?	Encuesta
			¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?	
			¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?	
			¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?	
			¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?	
2		Desarrollo personal	¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	Encuesta
			¿Existe libertad de expresión en el Hospital?	
			¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?	
			¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?	
			¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?	
3		Infraestructura	¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?	Encuesta
			¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?	
			¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?	
			¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?	
			¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?	
4		Valores	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?	Encuesta
	¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del Hospital?			
	¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?			
	¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?			

			¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?	
			¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?	
			¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?	
			¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?	
			¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?	

Nota. Tomado de “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” por Bustamante, M., Grandón, M., Lapo, M., 2015, Estudios Gerenciales, pp.432-440

Para la variable dependiente: satisfacción laboral, se empleará una encuesta tipo escala de LIKERT. Las dimensiones a medir en esta variable son:

Tabla 3 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

#	Variable	Dimensión	Indicadores de Medición	Instrumento de Recolección de datos
1	Satisfacción Laboral	Estructura	¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?	Encuesta
			¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?	
			¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?	
			¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?	
2	Satisfacción Laboral	Responsabilidad	¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?	Encuesta
			¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?	
3	Satisfacción Laboral	Motivación	¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?	Encuesta
			¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?	

			¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el Hospital?	
4		Supervisión	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?	Encuesta
			¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?	
5		Comunicación	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?	Encuesta
			¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?	
			¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?	

Nota. Tomado de "Propuesta de un plan de mejoras que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Fundador" por Jiménez, M., 2009, *Universidad Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"*, Cuba, p.84

Las dimensiones identificadas serán evaluadas mediante un análisis estadístico por cada ítem de estudio, las mismas que establecerán el grado de relación que existen entre las dos variables propuestas, así mismo, corroborarán la hipótesis planteada.

Para la redacción de un informe de resultados, se maneja las abreviaturas de las Tablas 4 y 5.

Tabla 4 Nomenclatura de los indicadores de la variable independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ABREVIATURA
X. Clima Organizacional	X1. Relaciones	¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?	RCO1
		¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?	RCO2
		¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?	RCO3
		¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?	RCO4
		¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?	RCO5
	X2. Desarrollo Personal	¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	DPCO1
		¿Existe libertad de expresión en el Hospital?	DPCO2
		¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?	DPCO3
		¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?	DPCO4
		¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?	DPCO5
	X3. Infraestructura	¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?	ICO1
		¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?	ICO2
		¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?	ICO3
		¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?	ICO4
		¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?	ICO5
	X4. Valores	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?	VCO1
		¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del Hospital?	VCO2
		¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?	VCO3
		¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?	VCO4
		¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?	VCO5
¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?		VCO6	
¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?		VCO7	
¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?		VCO8	
¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?		VCO9	

Tabla 5 Nomenclatura de los indicadores de la variable dependiente

	DIMENSIONES	INDICADORES	ABREVIATURA
Y. Satisfacción laboral	Y1. Estructura	¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?	ESL1
		¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?	ESL2
		¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?	ESL3
		¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?	ESL4
		¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?	ESL5
	Y2. Responsabilidad	¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?	RSL1
		¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?	RSL2
		¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?	RSL3
		¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?	RSL4
	Y3. Motivación	¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?	MSL1
		¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?	MSL2
		¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?	MSL3
		¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?	MSL4
		¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?	MSL5
		¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el Hospital?	MSL6
	Y4. Supervisión	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?	SSL1
		¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?	SSL2
		¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?	SSL3
	Y5. Comunicación	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?	CSL1
		¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?	CSL2
		¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?	CSL3

Resultados

Una vez tabulada la información se procedió a verificar la confiabilidad de las encuestas. Para ello se aplicó el Alfa de Cronbach que indica el grado en que los componentes están relacionados (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1995). La medición se realizó mediante el Alfa de Cronbach, este método se basa en un promedio de las correlaciones entre las variables de estudio las cuales permiten analizar si la inclusión o exclusión de los componentes mejora la fiabilidad del cuestionario. La interpretación de este índice se muestra en la siguiente tabla.

Streiner (2003), sostiene de acuerdo a la literatura que el valor límite para aceptar un alfa de Cronbach es de 0,7. Por su parte, Malhotra (2008) indica que “existe confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna cuando el coeficiente adopta un valor igual o menor a 0,6”.

El análisis de confiabilidad del Alfa de CRONBACH, demuestra una alta interactividad entre los registros tomados, usando la escala de 5 niveles. Recurso confiable al 95% (Tabla 7) En el análisis de normalidad de los datos, se refleja que éstos no siguen una distribución normal. La prueba se hizo con coeficiente de Kolmogorov-Smirnov bajo los siguientes supuestos:

- Hipótesis nula: Las medidas de tendencia central son iguales entre grupos (datos normales).
- Hipótesis alterna: Las medidas de tendencia central son diferentes entre los grupos.
- Significancia igual o menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.
- Significancia mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

De acuerdo a los resultados obtenidos, ningún grupo de datos, ni de las variables dependientes, ni de la independiente sigue una distribución normal (Tablas 7 y 8)

Tabla 6. Coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,001 – 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de “Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos”. Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). *Psico-USF*, 7(2), pp.143–152.

En el análisis realizado, el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach arroja un valor de 0,95, lo cual indica que existe consistencia interna de las preguntas del cuestionario.

En la Tabla 7 se podrá apreciar que en ningún caso la puntuación es menor a 4. Esto lleva a suponer que las gestiones internas son bastante regulares, o no se tienen como problemas de la institución.

Tabla 6 Prueba de normalidad 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?	,276	145	,000	,807	145	,000
¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?	,256	145	,000	,849	145	,000
¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?	,273	145	,000	,737	145	,000
¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?	,196	145	,000	,865	145	,000
¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?	,285	145	,000	,771	145	,000
¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	,359	145	,000	,707	145	,000
¿Existe libertad de expresión en el Hospital?	,487	145	,000	,373	145	,000
¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?	,330	145	,000	,731	145	,000
¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?	,267	145	,000	,813	145	,000
¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?	,278	145	,000	,769	145	,000
¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?	,337	145	,000	,744	145	,000
¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?	,374	145	,000	,635	145	,000
¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?	,362	145	,000	,649	145	,000
¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?	,432	145	,000	,500	145	,000
¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?	,349	145	,000	,708	145	,000
¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?	,279	145	,000	,774	145	,000
¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del Hospital?	,383	145	,000	,692	145	,000
¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?	,292	145	,000	,784	145	,000
¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?	,249	145	,000	,823	145	,000
¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?	,221	145	,000	,840	145	,000
¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?	,197	145	,000	,874	145	,000
¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?	,230	145	,000	,825	145	,000
¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?	,318	145	,000	,743	145	,000
¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?	,410	145	,000	,607	145	,000

Tabla 7 Prueba de Normalidad 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?	,298	145	,000	,781	145	,000
¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?	,372	145	,000	,674	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?	,283	145	,000	,793	145	,000
¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?	,251	145	,000	,779	145	,000
¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?	,393	145	,000	,633	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?	,426	145	,000	,571	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?	,355	145	,000	,643	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?	,248	145	,000	,833	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?	,313	145	,000	,683	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?	,359	145	,000	,614	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?	,260	145	,000	,773	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?	,280	145	,000	,715	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?	,316	145	,000	,726	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?	,290	145	,000	,732	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el Hospital?	,262	145	,000	,809	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?	,238	145	,000	,804	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?	,264	145	,000	,779	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?	,271	145	,000	,796	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?	,333	145	,000	,739	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?	,259	145	,000	,759	145	,000
¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?	,374	145	,000	,658	145	,000

Tabla 8 Estadísticos descriptivos para la variable independiente

	DIMENSIONES	ABREVIATURA	MUESTRA	
			MEDIANA	MODA
X. Clima Organizacional	X1. Relaciones	RCO1	4	5
		RCO2	4	4
		RCO3	4	5
		RCO4	4	4
		RCO5	4	5
	X2. Desarrollo Personal	DPCO1	5	5
		DPCO2	5	5
		DPCO3	5	5
		DPCO4	4	4
		DPCO5	4	5
	X3. Infraestructura	ICO1	5	5
		ICO2	5	5
		ICO3	5	5
		ICO4	5	5
		ICO5	5	5
	X4. Valores	VCO1	4	5
		VCO2	5	5
		VCO3	4	5
		VCO4	4	5
		VCO5	4	5
VCO6		4	4a	
VCO7		4	5	
VCO8		5	5	
VCO9		5	5	

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Como ya se mencionó, a nivel descriptivo los resultados son muy similares. Esto no asegura que las variables tengan dependencia entre sí, solo confirma que la percepción internas de las gestiones administrativas son positivas. Los contrastes visuales se pueden efectuar con las distribuciones de frecuencia y los gráficos de cada uno de los elementos considerados como indicadores de las dimensiones de las variables. Esta información se muestra desde la Tabla 10.

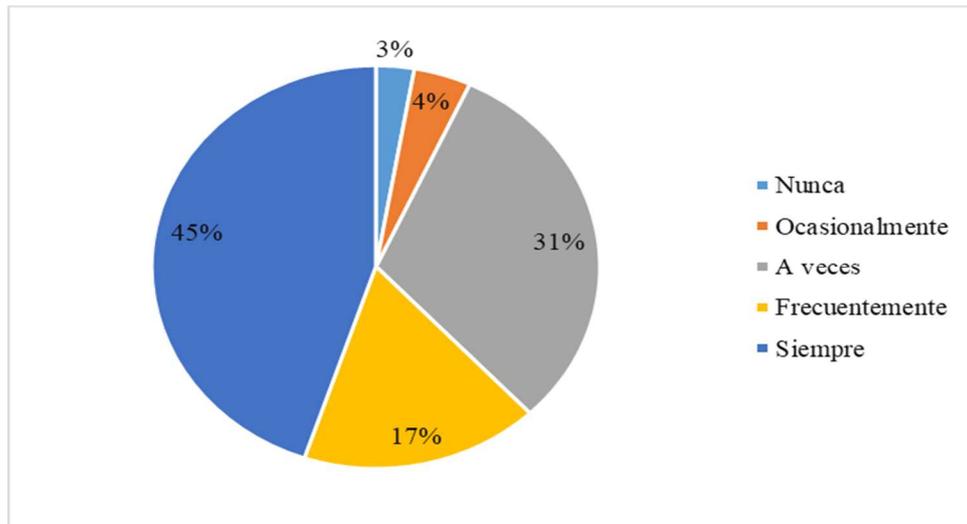


Figura 2 *¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en el Hospital Civil Santa Teresita el 45% de los profesionales siempre están comprometidos con la institución mientras que el 31% a veces y el 17% está comprometido frecuentemente. Por otro lado el 4% está ocasionalmente comprometido y el 3% nunca está comprometido con el hospital.

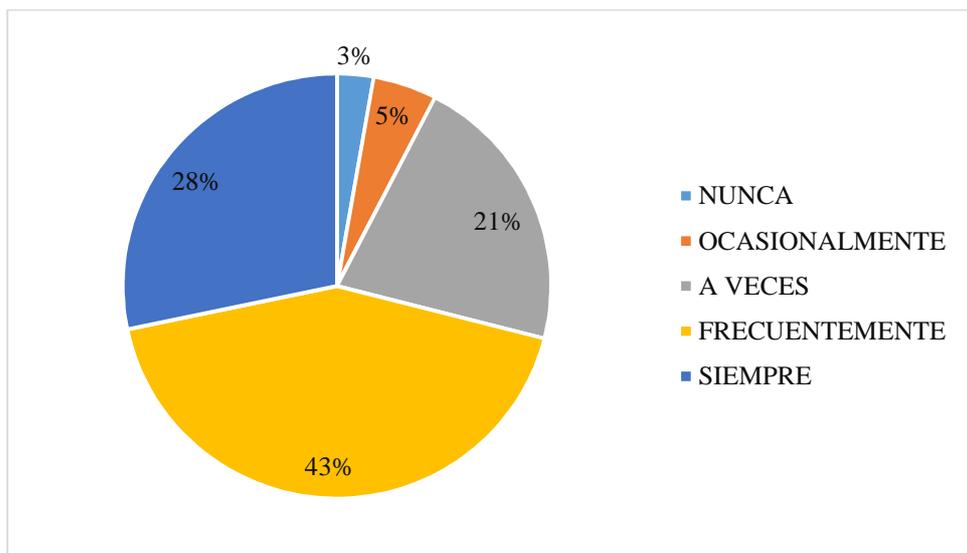


Figura 3 *¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Según los resultados realizados los profesionales del Hospital Civil Santa Teresita el 43% indica que frecuentemente hay cohesión en el trabajo mientras que el 28% indica que siempre existe cohesión y el 21% a veces muestra cohesión de trabajo en el hospital. El 5% indica ocasionalmente que existe cohesión y el 3% indica que nunca se muestra cohesión de trabajo en el hospital.

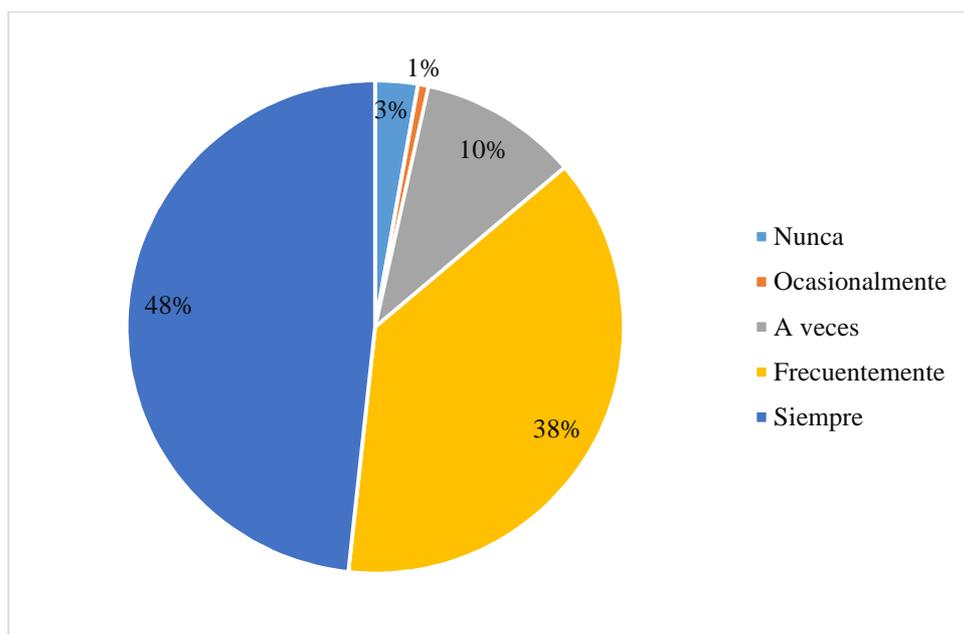


Figura 4. ¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 48% de los profesionales consideran que siempre existe apoyo de los directivos del hospital, el 38% considera que si existe apoyo mientras que el 10% indica que a veces existe apoyo. Por otro lado el 3% indica que nunca existe apoyo y el 1% indica que ocasionalmente se recibe apoyo de parte de los directivos.

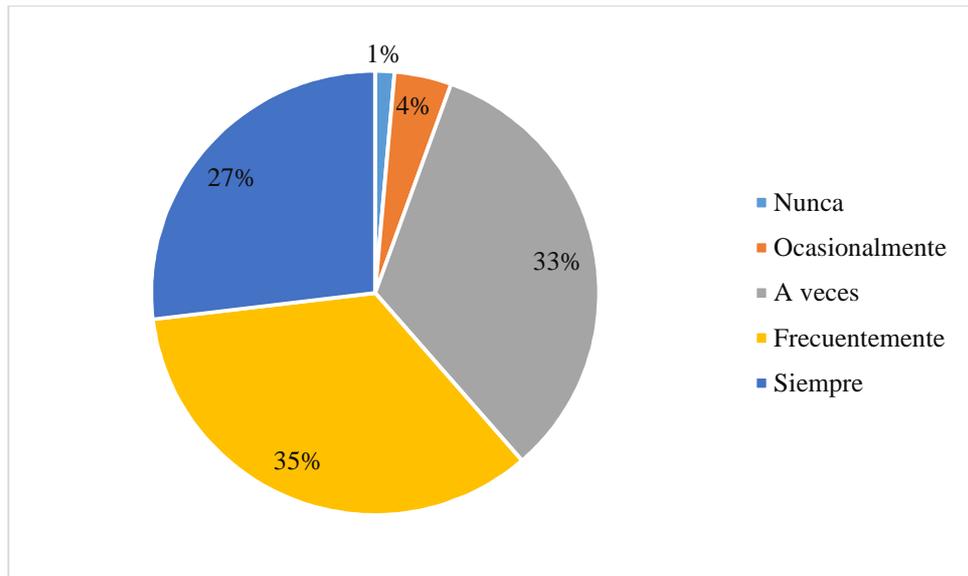


Figura 5 ¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 35% indica que frecuentemente existe trabajo en equipo en el hospital mientras que el 33% indica que a veces trabajan en equipo con los colegas y el 27% indica que siempre trabajan en equipo. Sin embargo el 4% ocasionalmente trabaja en equipo y el 1% indica que nunca trabaja en equipo en el hospital.

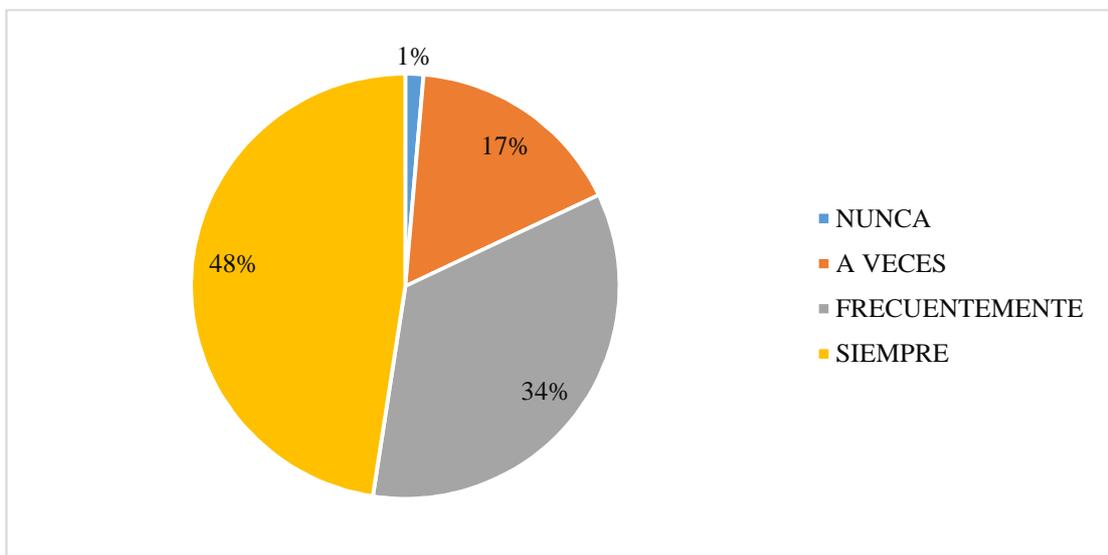


Figura 6 ¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los profesionales del Hospital Civil Santa Teresita el 48% siempre recibe apoyo del supervisor en el Hospital, mientras el 34% frecuentemente recibe apoyo y el 17% recibe este apoyo en algunas ocasiones. Sin embargo el 1% nunca recibe apoyo del supervisor del hospital.

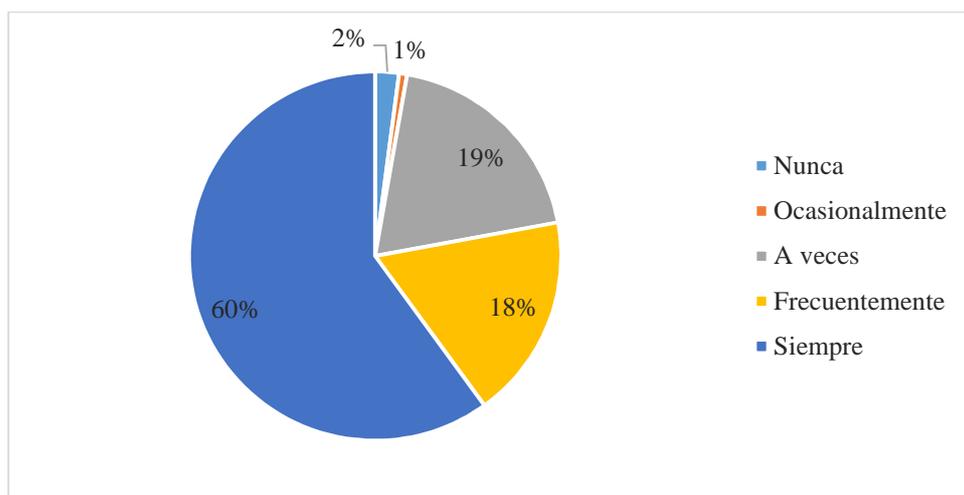


Figura 7 ¿El hospital realiza capacitaciones al personal?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 60% del personal encuestado respondió que si reciben capacitaciones mientras que un 19% contestó que a veces el hospital los capacita en temas relacionados en servicio al cliente y actualización médica.

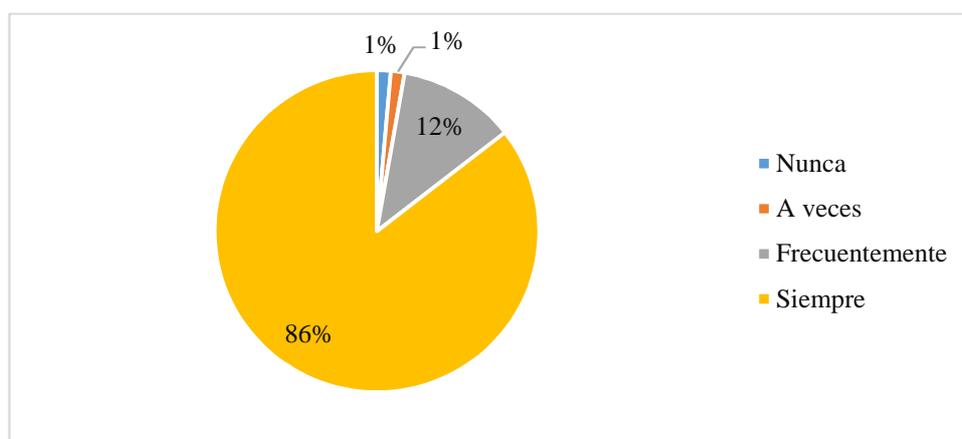


Figura 8 ¿Existe libertad de expresión en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto a la libertad de expresión en el Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa el 86% respondió que siempre hay libertad de expresión mientras que el 12% respondió frecuentemente.

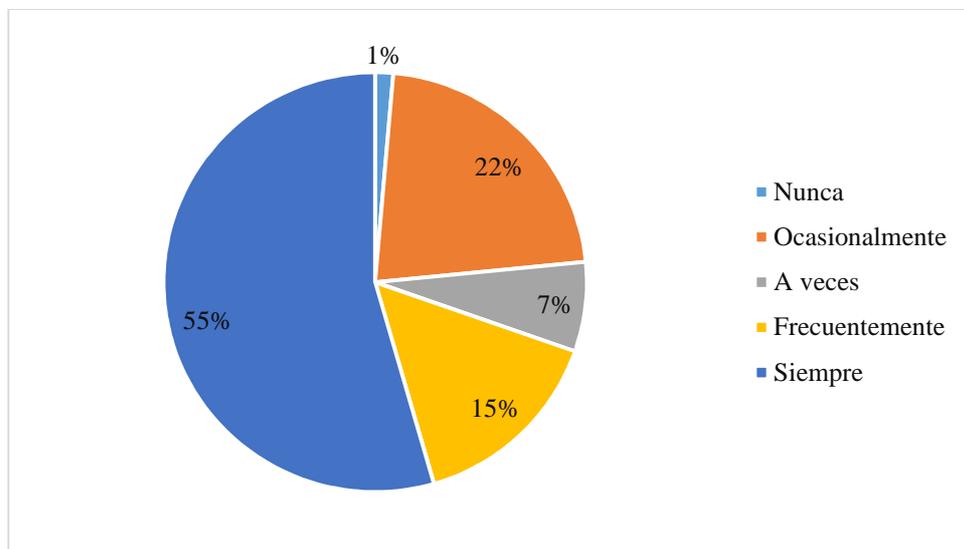


Figura 9 ¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, el 55% mencionó que siempre existe autonomía para la toma de decisiones mientras que el 22% contestó que ocasionalmente. Solo el 15% respondió que frecuentemente hay autonomía en las decisiones.

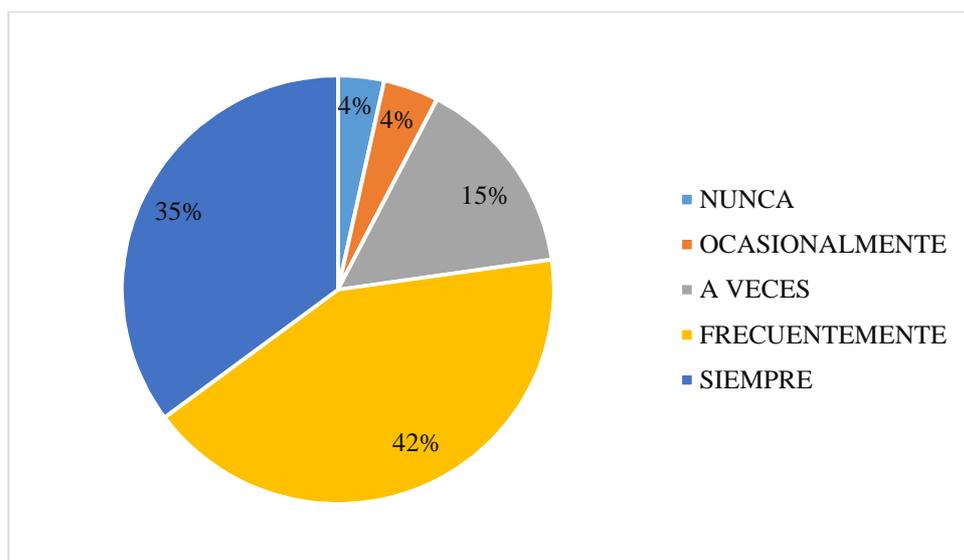


Figura 10 ¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Con la pregunta de la presión en el trabajo se mencionó que: un 42% frecuentemente, 35% siempre, 15% a veces y un 4% ocasionalmente y también a veces.

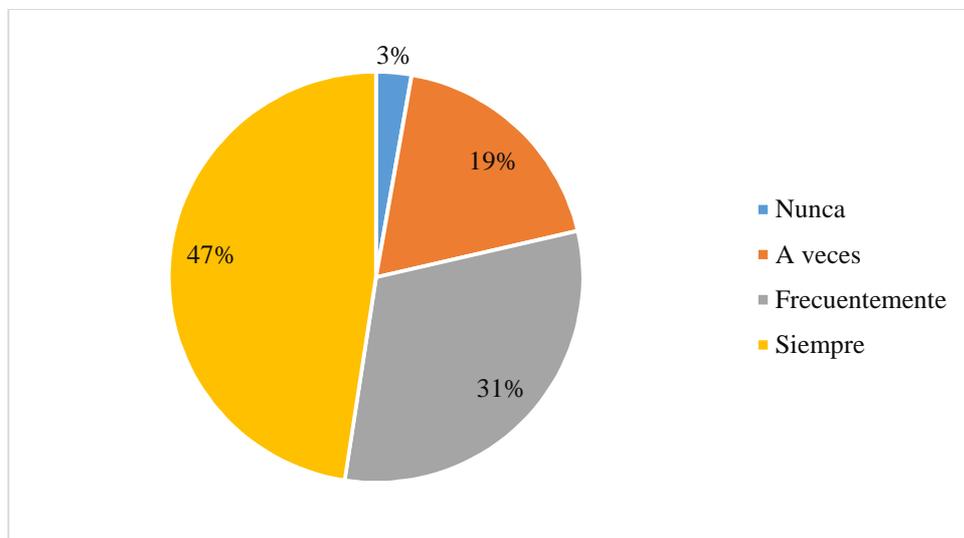


Figura 11 ¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El trabajo en el hospital en un 47% siempre está orientado hacia la tarea y solo un 3% no lo está.

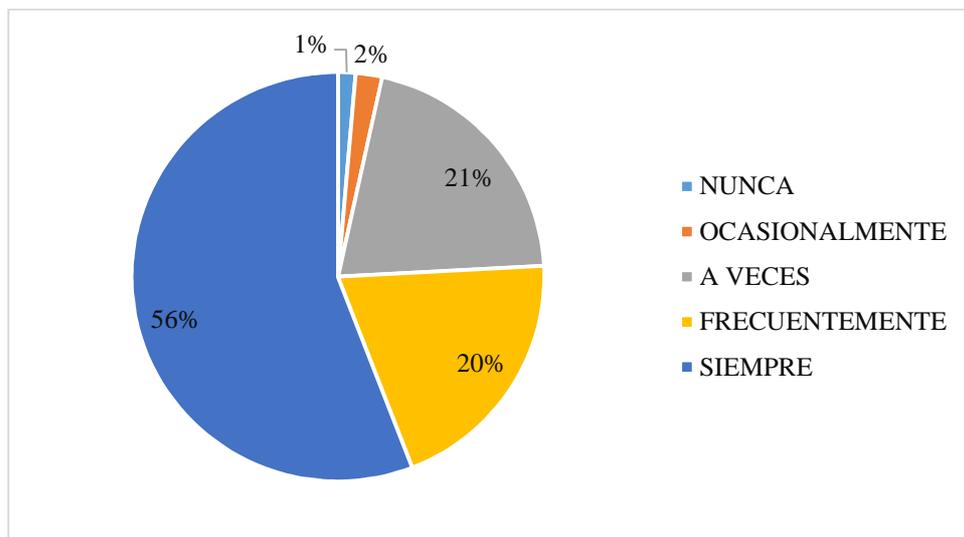


Figura 12 ¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 56% está totalmente de acuerdo con el ambiente laboral mientras que el 20% está de acuerdo. Solo el 21% a veces está conforme con el ambiente de trabajo.

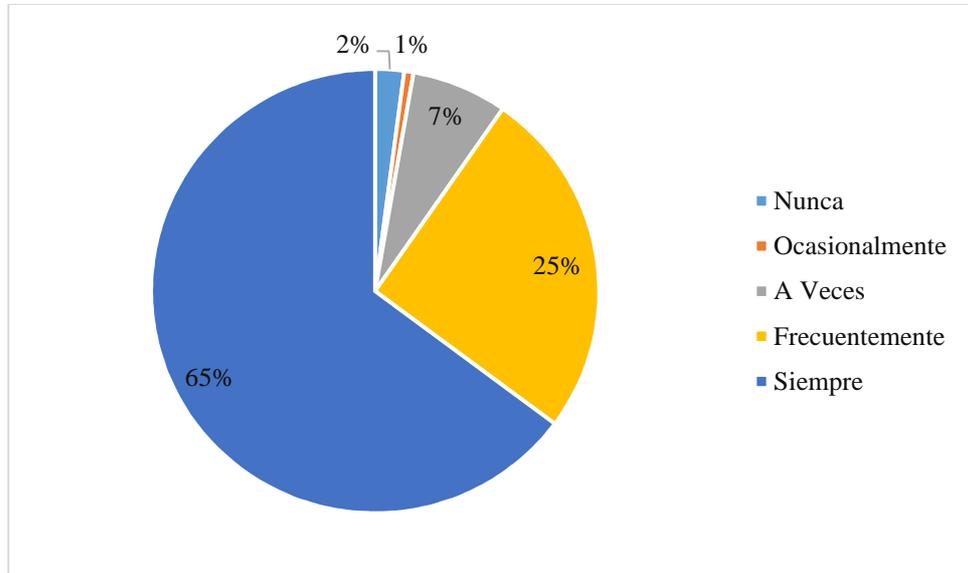


Figura 13 ¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 65% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la disponibilidad de espacios del hospital mientras que el 25% esta frecuentemente de acuerdo.

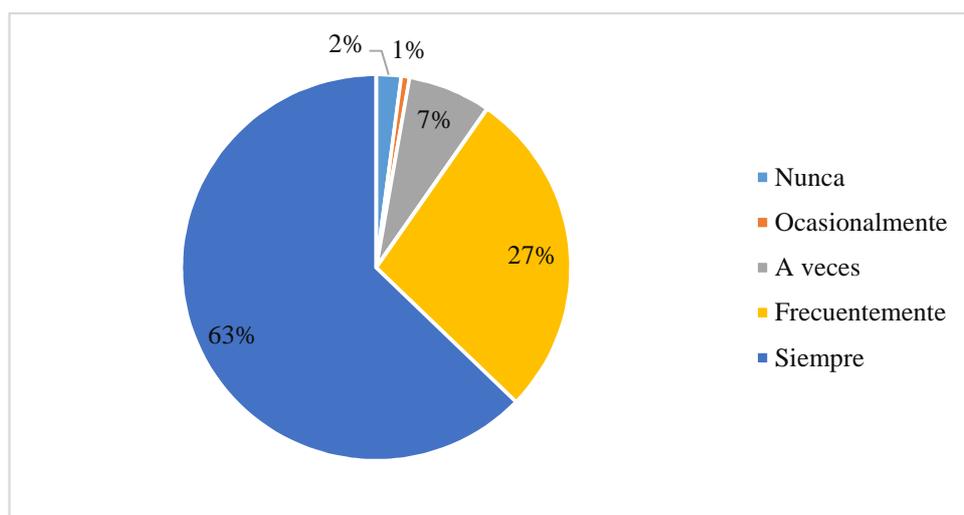


Figura 14 ¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 63% de los encuestados mencionó que si existe control de mantenimiento en la infraestructura física del hospital y el 27% frecuentemente está de acuerdo.

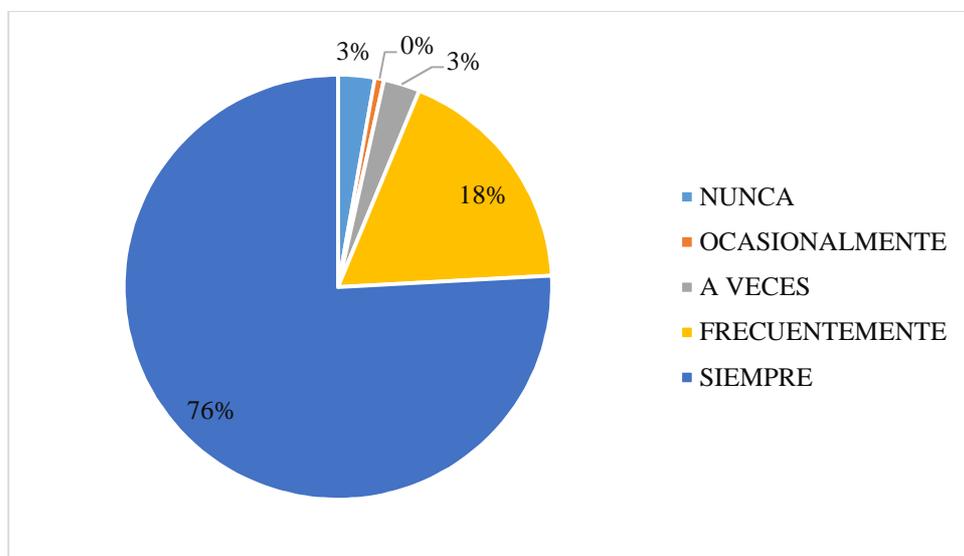


Figura 15 ¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 76% está totalmente de acuerdo que el hospital cuente con áreas verdes, solo el 18% mencionaron que frecuentemente la institución tiene disponibilidad de áreas verdes.

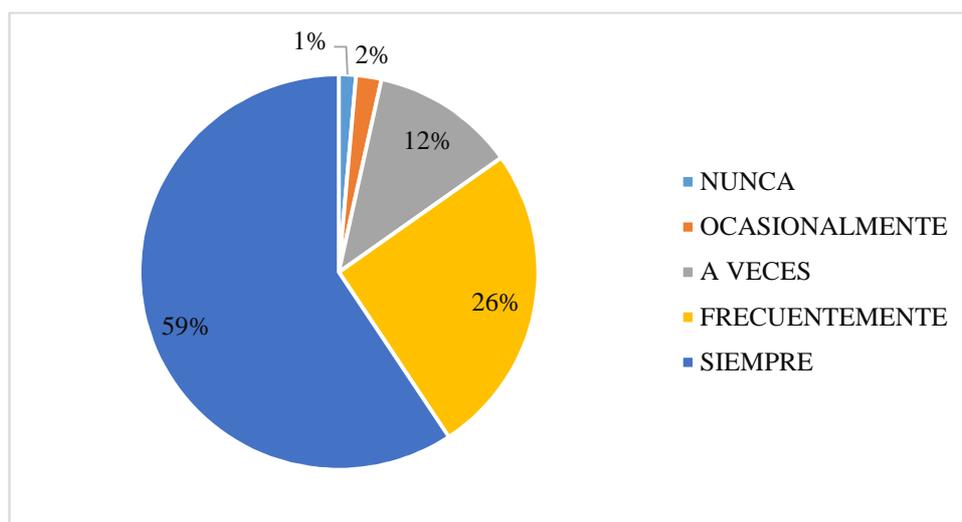


Figura 16 ¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 59% están totalmente (frecuentemente) de acuerdo con los sistemas de comunicación y tecnologías para el trabajo. Además, el 26% está de acuerdo y el 12% mencionó que a veces la institución de salud tiene disponibilidad de los sistemas de comunicación y tecnologías.

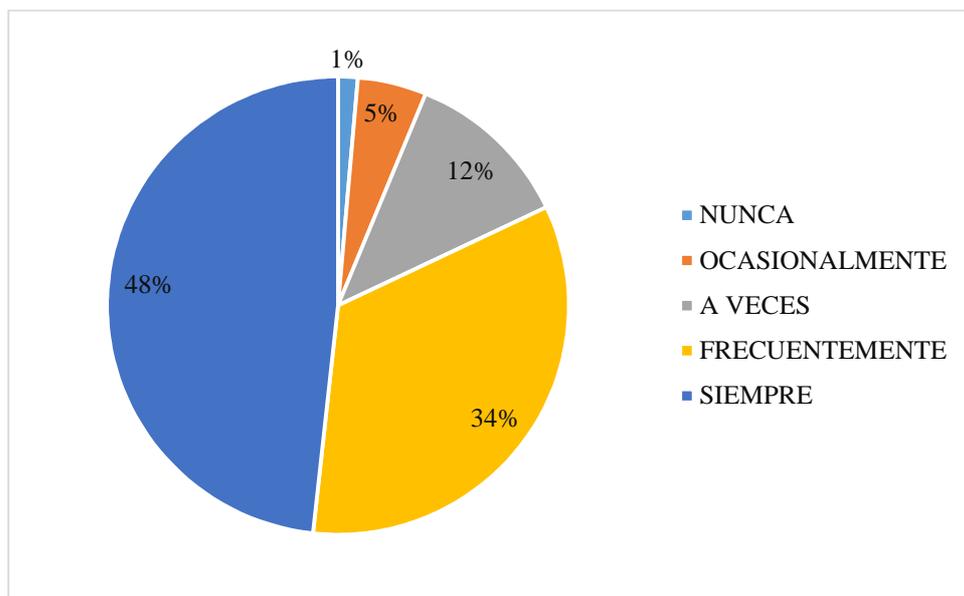


Figura 17 ¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 82% de los encuestados piensan que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia del Oro. Solo un 12% le es indiferente.

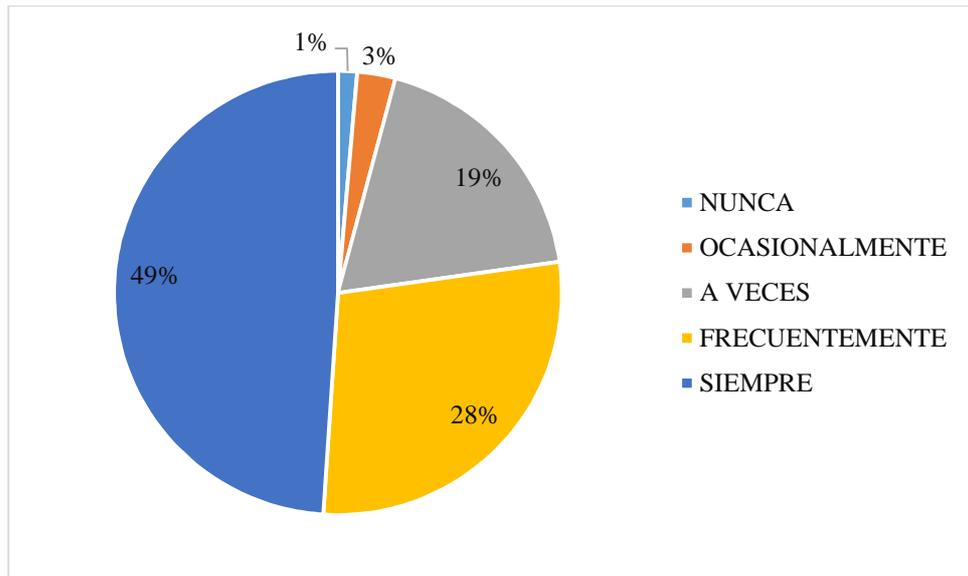


Figura 18 ¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, el 49% siempre piensa que existe respeto entre los trabajadores mientras que el 29% frecuentemente piensa lo antes mencionado.

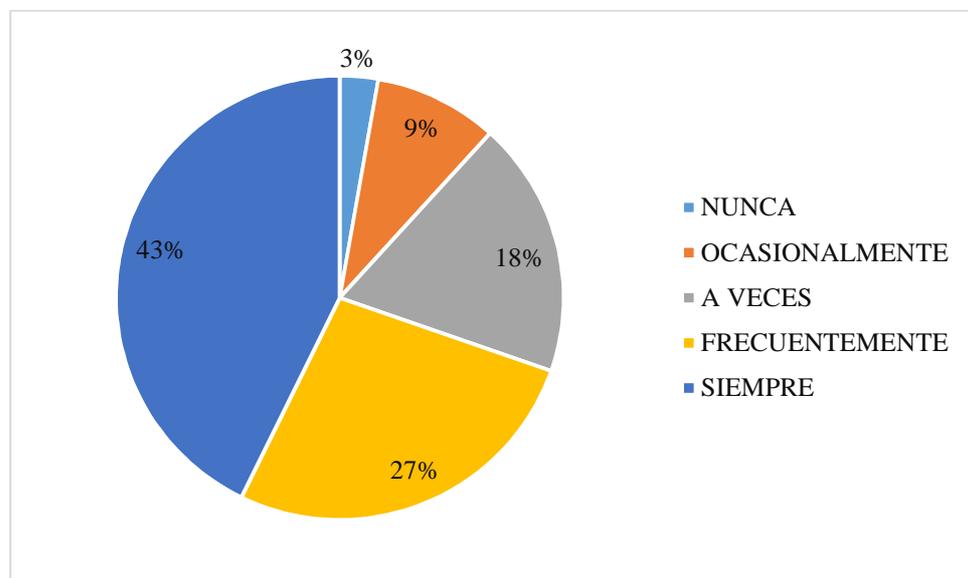


Figura 19 ¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Referente a la honestidad el 43% siempre piensa que se valora la honestidad entre los empleados del hospital mientras que el 27% frecuentemente lo toma en cuenta. Solo un 3% no está de acuerdo con esta pregunta.

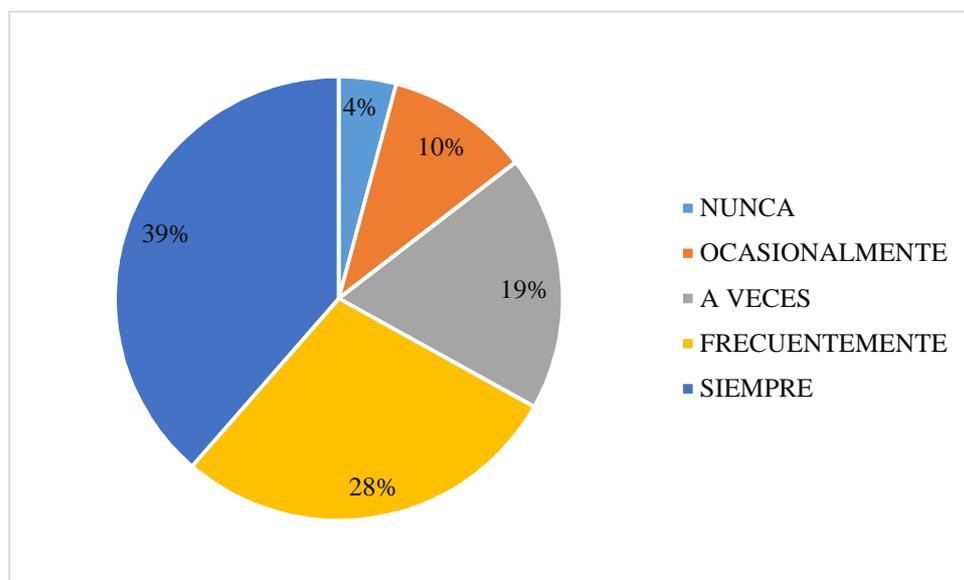


Figura 20 ¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, más del 67% piensan que la humildad entre los empleados del hospital es fomentada. Solo el 14% no está de acuerdo con esta pregunta.

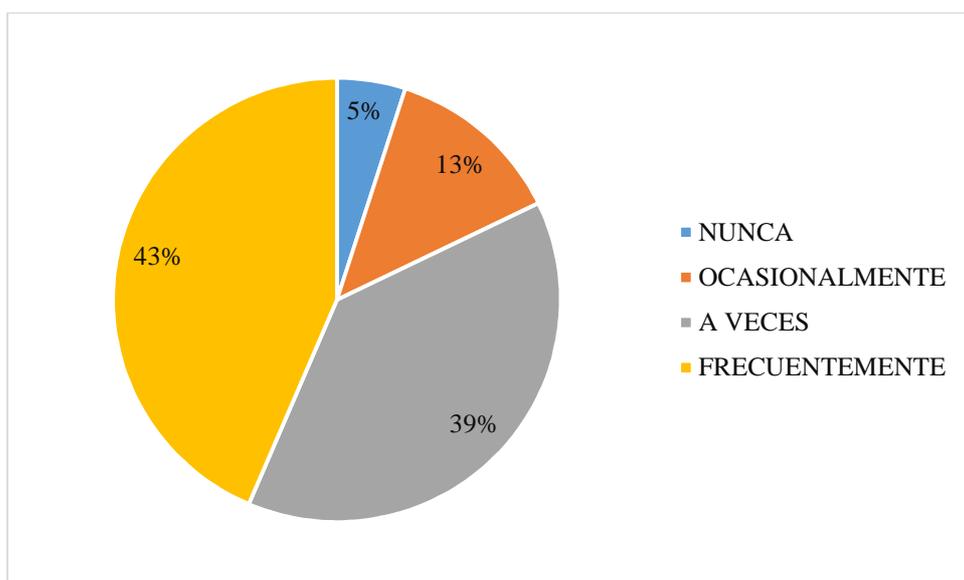


Figura 21 ¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, el 43% respondió que los trabajadores frecuentemente son puntuales al llegar al trabajo, solo el 5% piensa lo contrario. Además, el 39% le es indiferente.

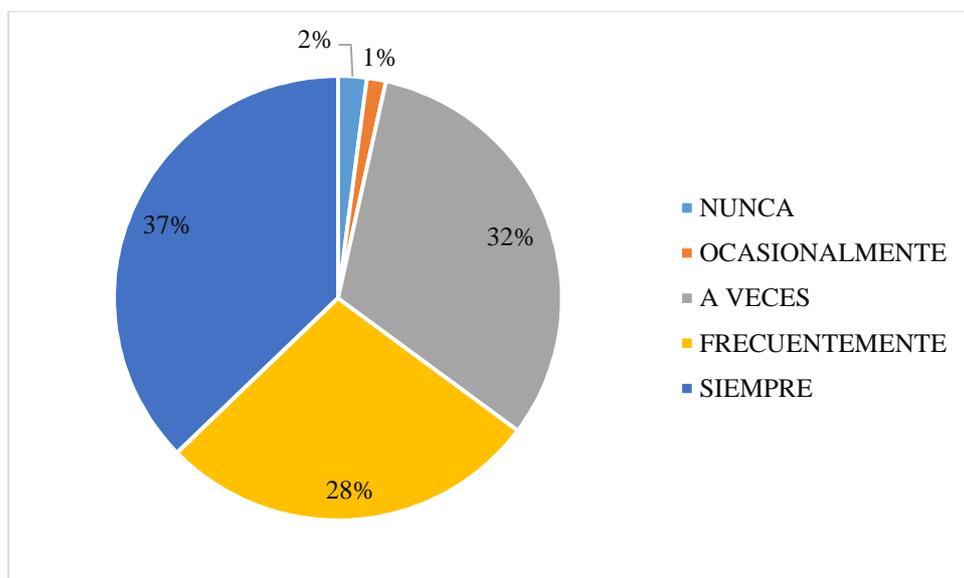


Figura 22 ¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Además, la fomentación de la sinceridad entre los empleados del hospital es elemental y el 37% de los encuestados lo piensa siempre, el 32% a veces, el 28% frecuentemente y el 2% nunca lo piensa.

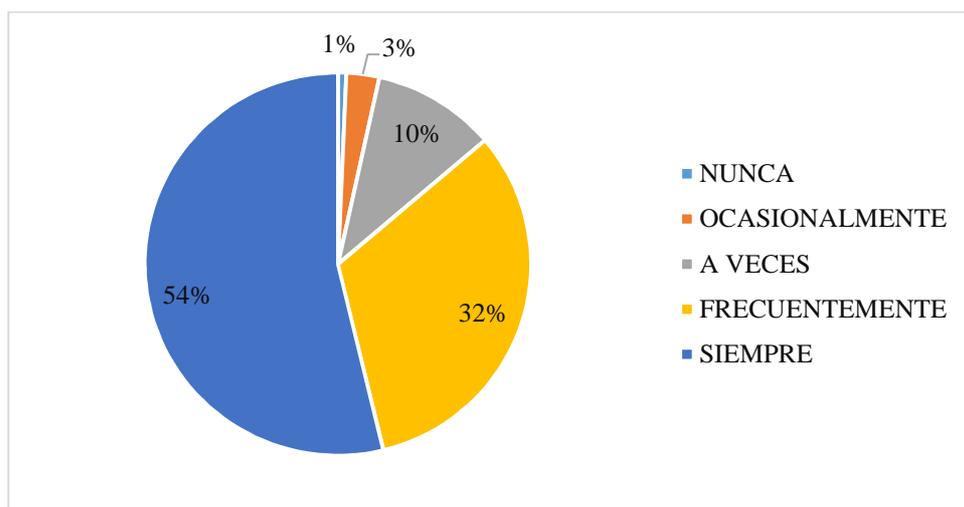


Figura 1 ¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 54% de los encuestados mencionaron que siempre se fomenta la amistad entre los empleados del hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro. Además, el 42% contestó que frecuentemente se fomenta la amistad entre sus colegas.

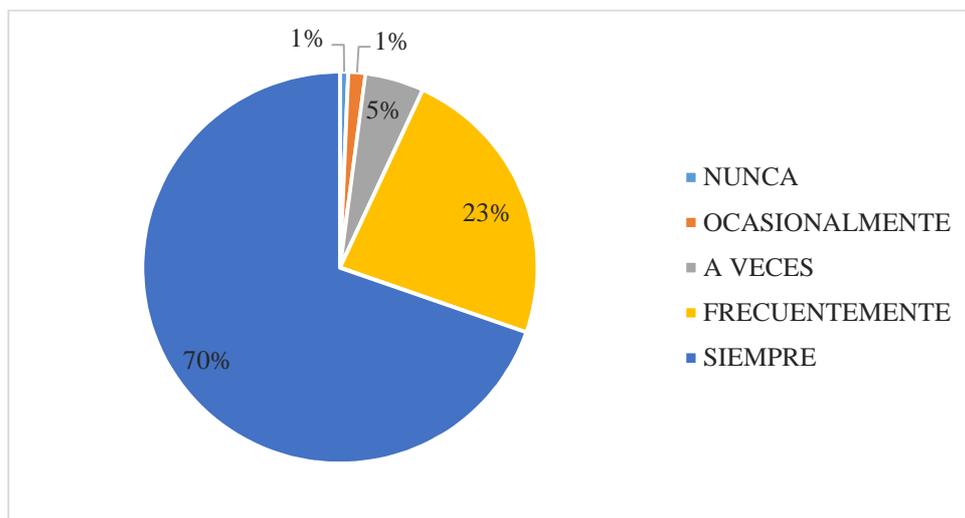


Figura 2 *¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?*
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Finalmente, más del 90% de los empleados del hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia del Oro se sienten parte de la institución. A continuación, se presenta el análisis descriptivo del cuestionario de satisfacción.

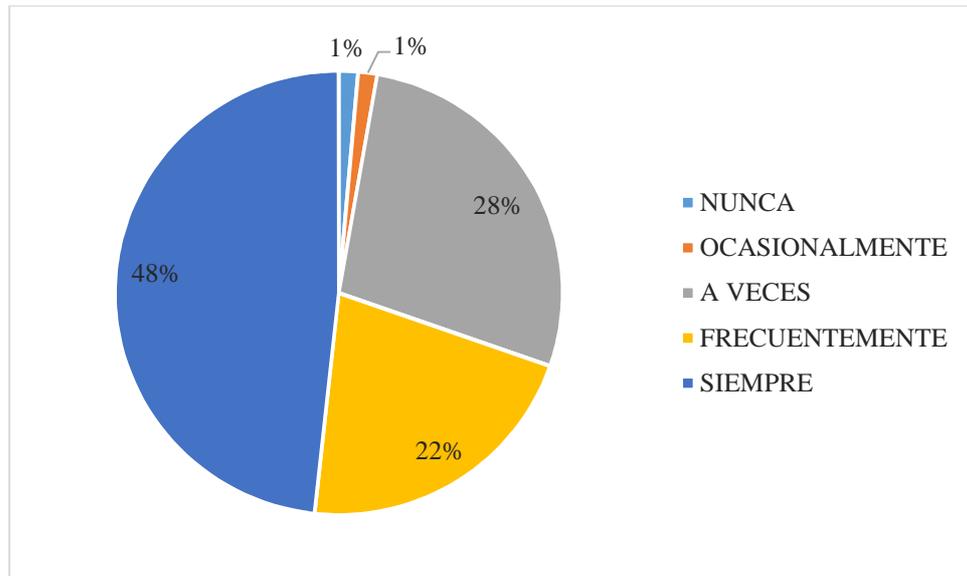


Figura 25 *¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?*
 Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 70% está satisfecho con la dirección de hospital por parte de los directivos. Solo el 28% le es indiferente.

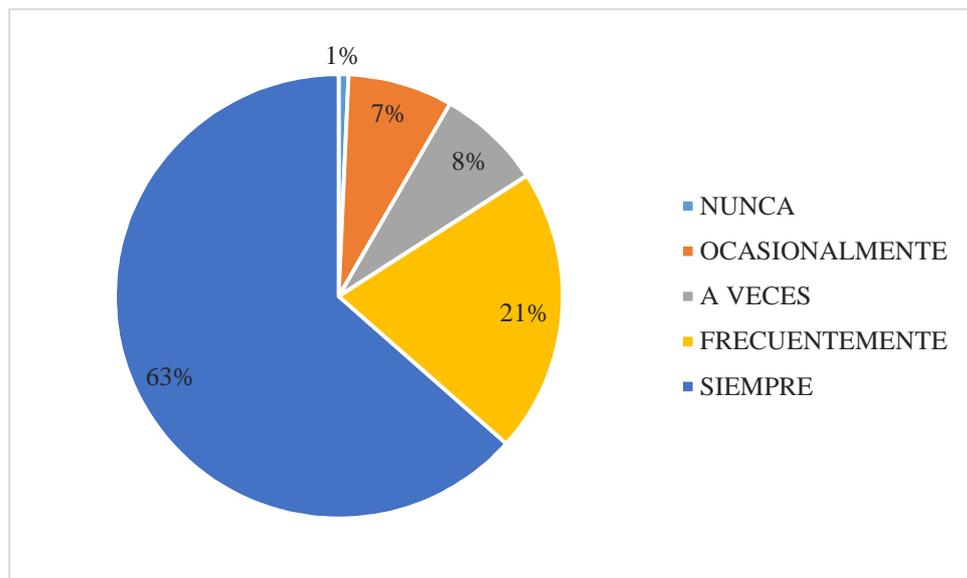


Figura 26 *¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?*
 Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Aproximadamente el 84% del personal que labora en el Hospital Civil Santa Teresita está satisfecho con la infraestructura de la institución. Solo el 16% está insatisfecho por el aspecto físico del hospital.

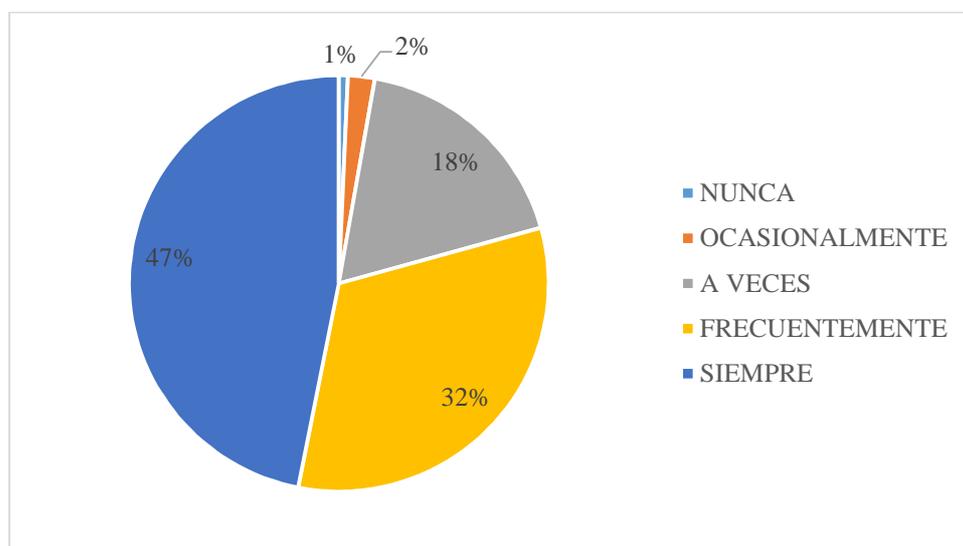


Figura 3 ¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto a la infraestructura organizacional, más del 80% está satisfecho y el resto está inconforme con la pregunta en mención.

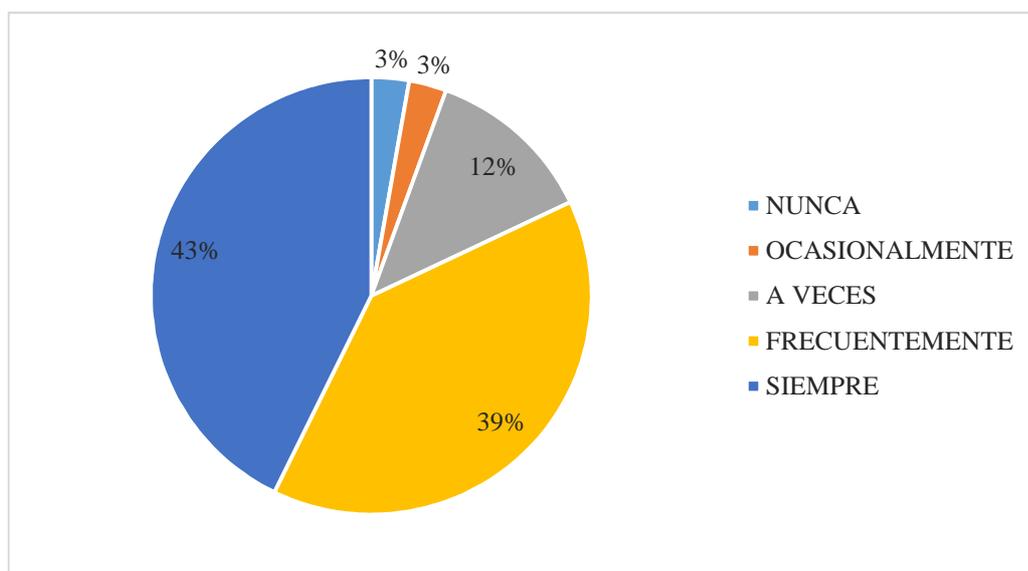


Figura 4 ¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?
Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 82% está satisfecho con la organización de las tareas asignadas a cada puesto del trabajo, solamente el 18% está insatisfecho.

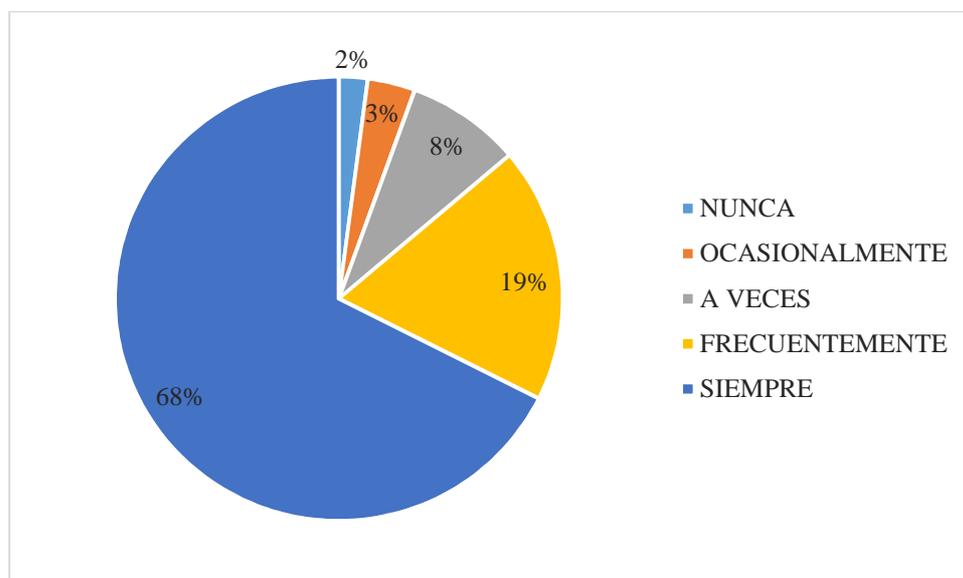


Figura 5 ¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, el 87% está satisfecho con el manejo de los recursos asignados en cada área de trabajo y el resto no está satisfecho.

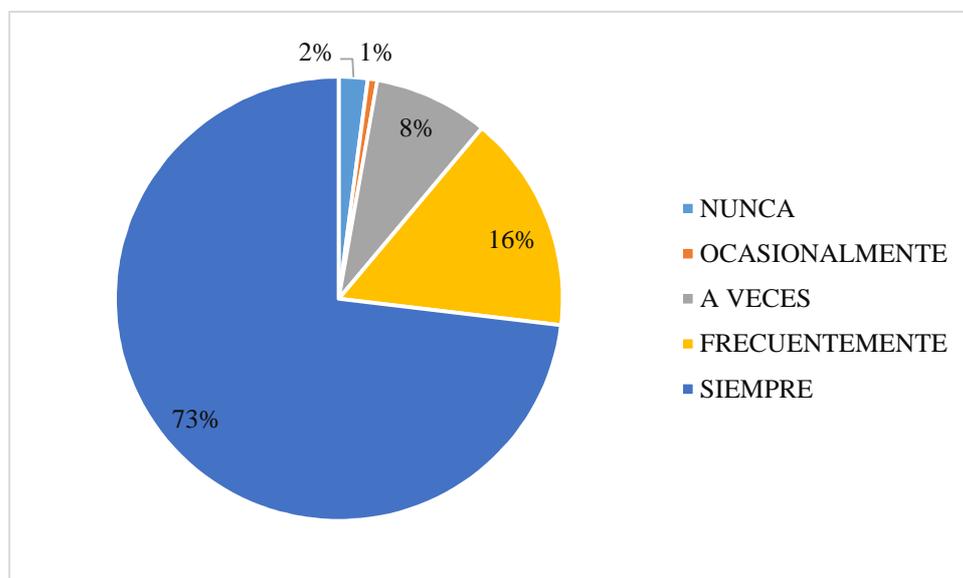


Figura 30 ¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Más del 90% está satisfecho con las horas laborables establecidas por la institución.

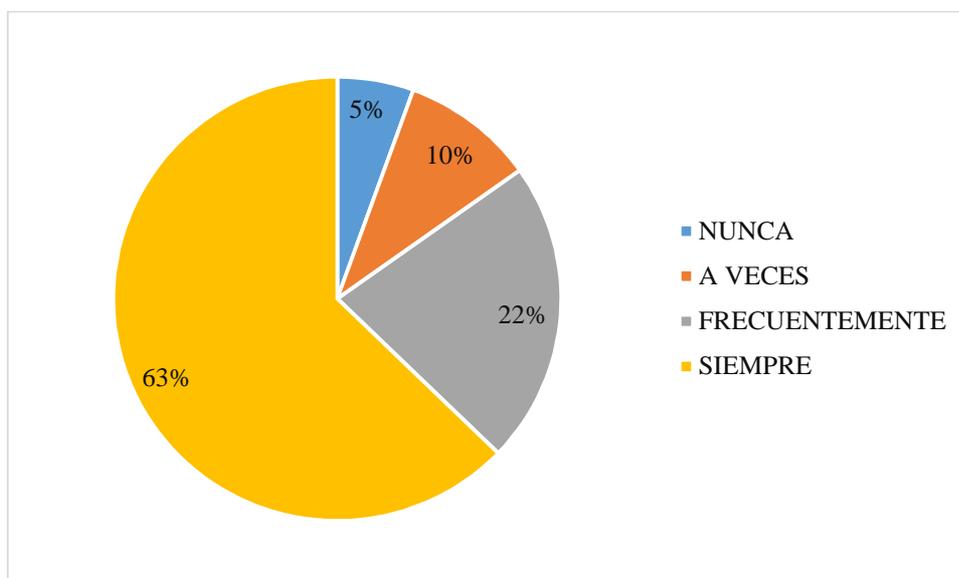


Figura 6 ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Referente al código del trabajo el 85% está satisfecho por el cumplimiento de la ley. Finalmente, el 15% presenta insatisfacción en el puesto del trabajo debido a que no se cumple con el Código.

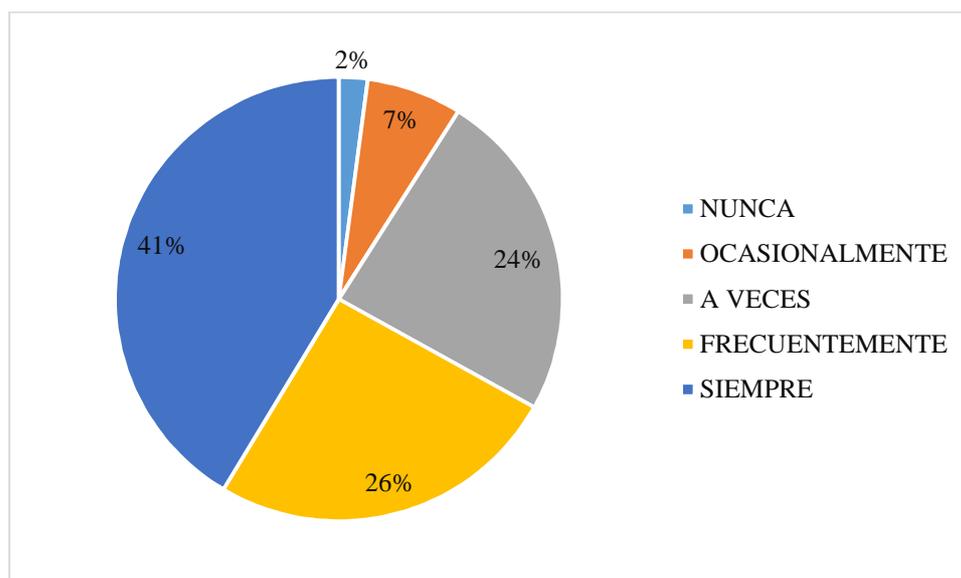


Figura 7 ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Más del 65% está satisfecho con el pago a tiempo de los sueldos y salarios en el hospital, sin embargo, el resto no está satisfecho.

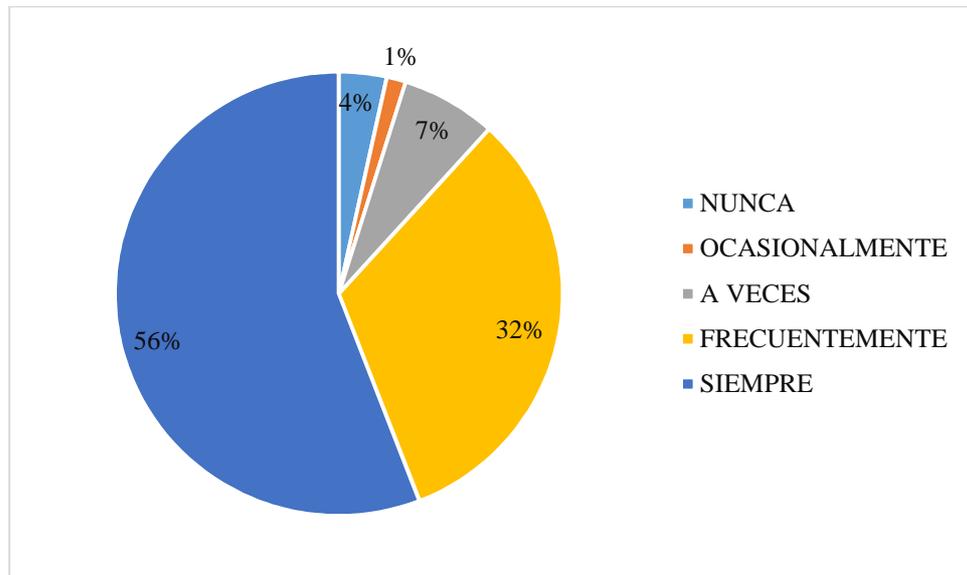


Figura 8 ¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto a las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital Civil Santa Teresita el 88% está satisfecho que se lleve a cabo el cumplimiento de las mismas. Solo el 12% está insatisfecho.

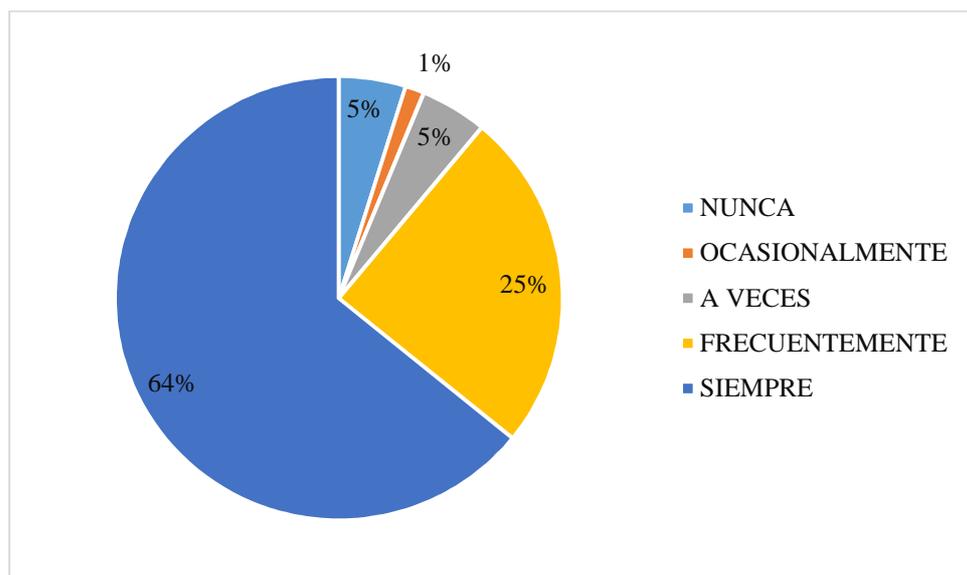


Figura 9 ¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Según la teoría de Herzberg el sistema de recompensas motiva al trabajador y al realizar la respectiva encuesta el 89% está satisfecho con las recompensas que recibe en la institución de salud.

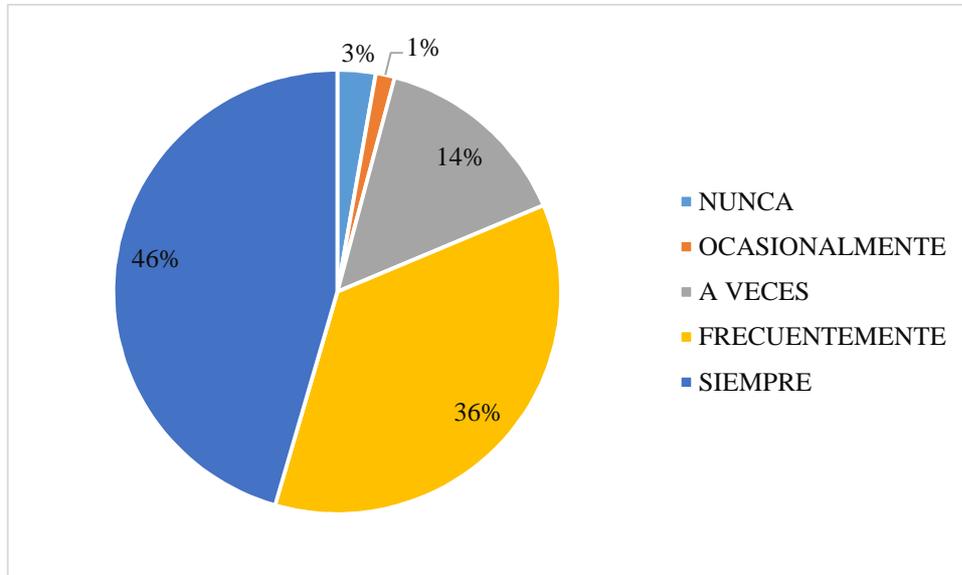


Figura 10 *¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto al ambiente de trabajo el 82% está satisfecho con el mismo, solo el 18% se encuentra insatisfecho con área de trabajo.

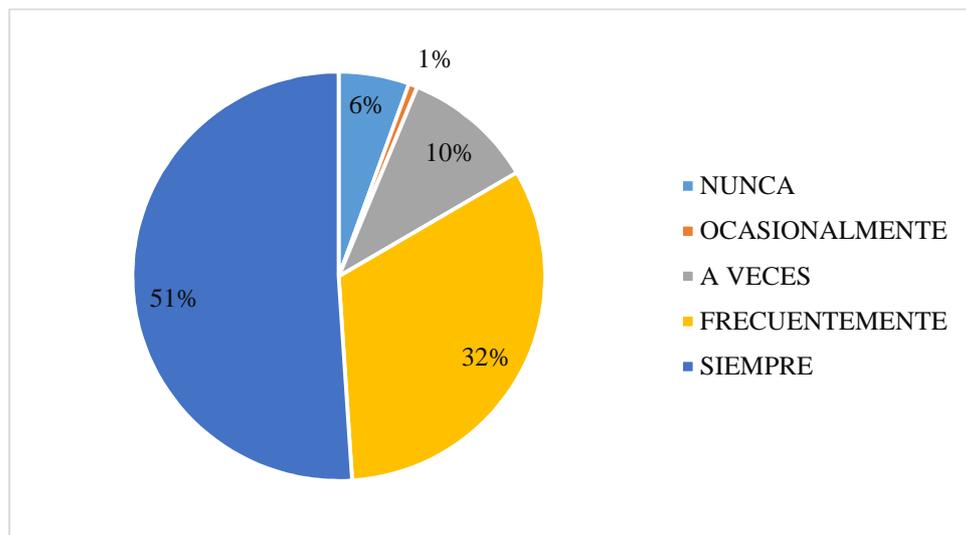


Figura 11 *¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto al reconocimiento que realizan los directivos del Hospital Civil Santa Teresita, el 83% están satisfecho y solo el 17% están descontento.

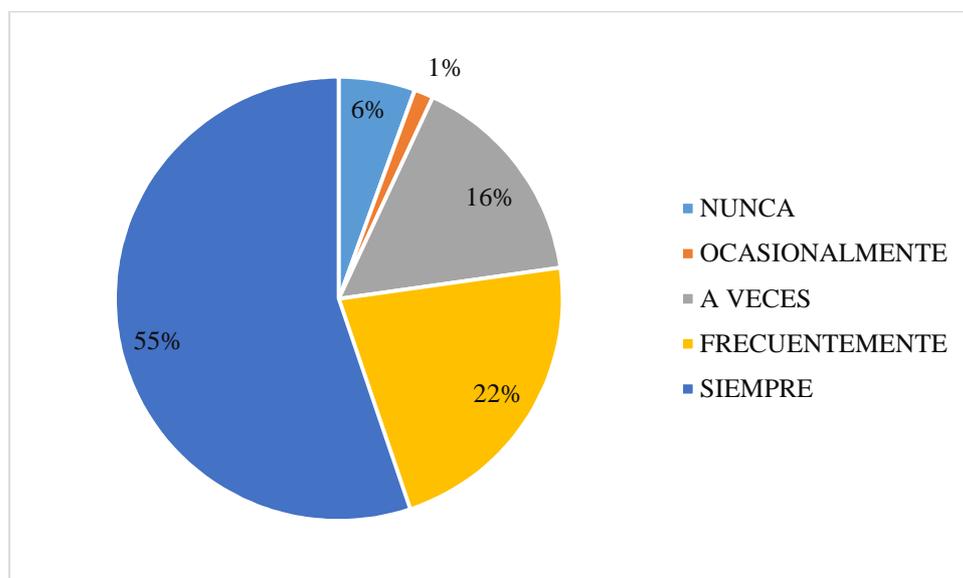


Figura 37 ¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Por su parte, el reconocimiento por parte de los compañeros de trabajo, el 55% están totalmente satisfecho, el 22% frecuentemente está satisfecho, el 16% a veces está satisfecho, el 6% está insatisfecho.

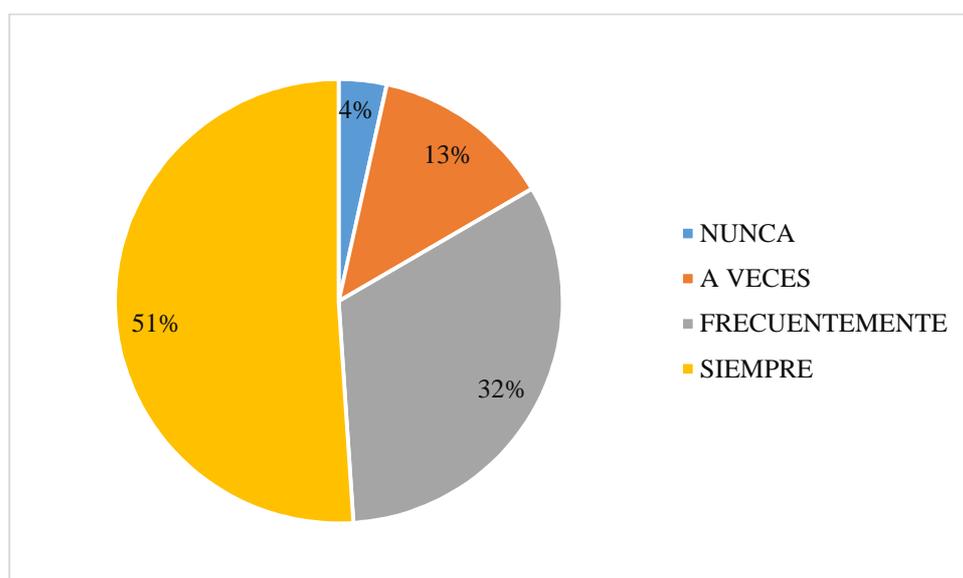


Figura 12 ¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 83% del personal encuestado está satisfecho con los ascensos en los puestos de trabajo del Hospital Civil Santa Teresita. También, el 13% a veces está satisfecho y el 4% presenta insatisfacción con el ascenso.

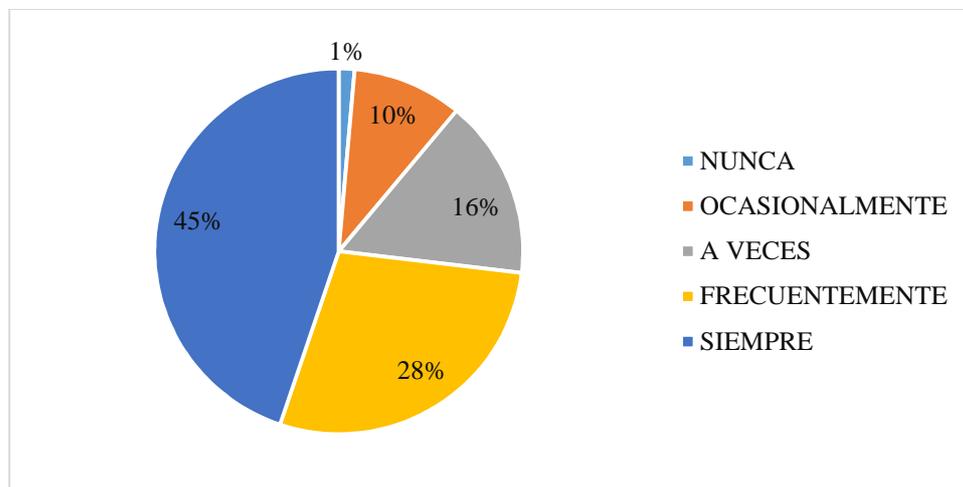


Figura 13 *¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el Hospital?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Los programas de capacitación son elementales para la preparación del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia del Oro. Por ello, según los resultados obtenidos, el 45% siempre está satisfecho, el 28% frecuentemente está satisfecho, el 16% a veces está satisfecho y el 11% está insatisfecho.

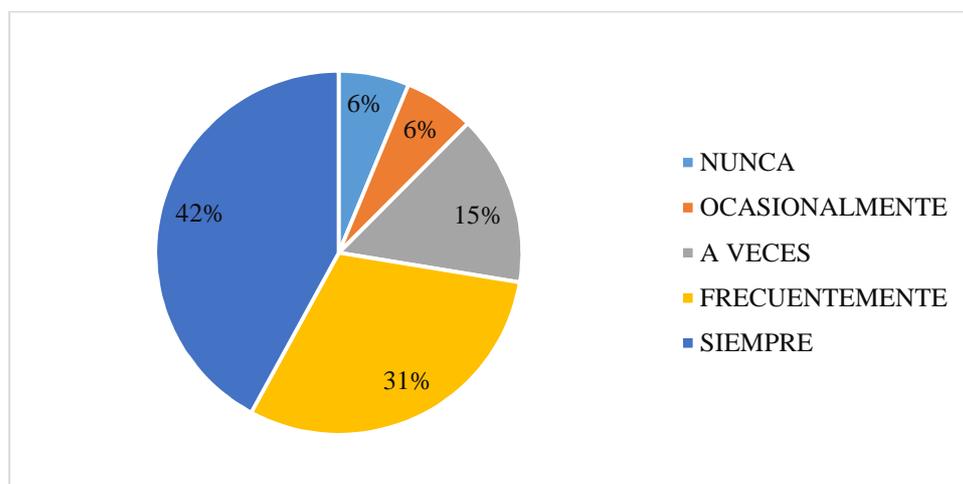


Figura 14 *¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?*

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 73% está satisfecho con el trato de los jefes superiores y el 15% a veces está satisfecho.

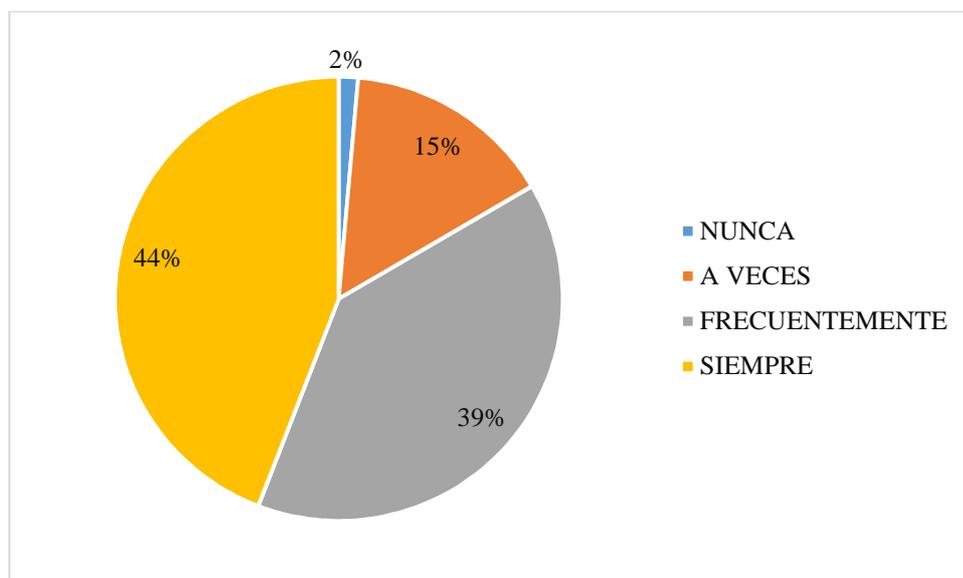


Figura 15 ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Para resolver los conflictos por parte de los directivos, el 44% están siempre satisfechos mientras que el 39% frecuentemente lo está. Además, el 15% a veces está satisfecho y solo el 2% presenta insatisfacción con esta pregunta.

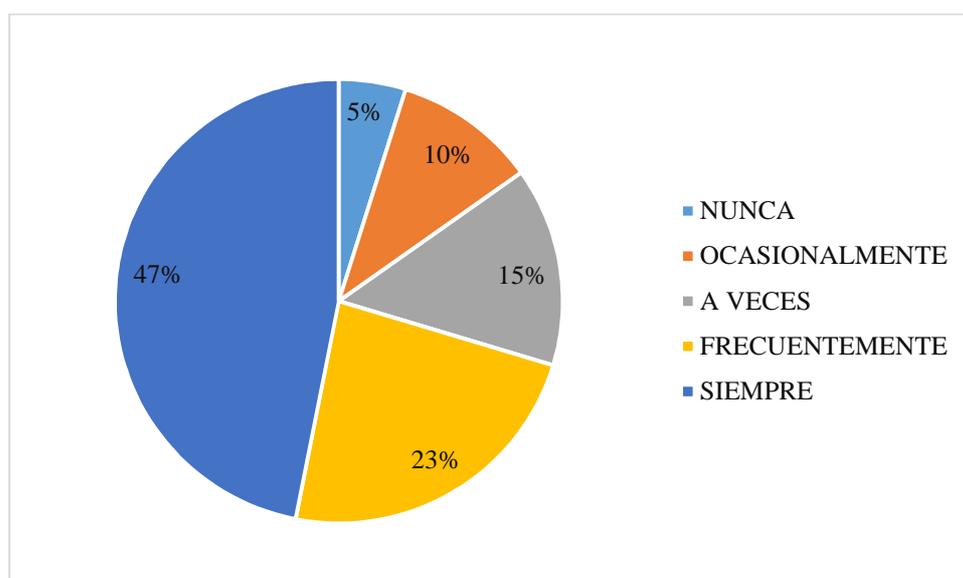


Figura 16 ¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Respecto al control mensual de las tareas asignadas en el hospital el 70% está satisfecho y el 30% está insatisfecho.

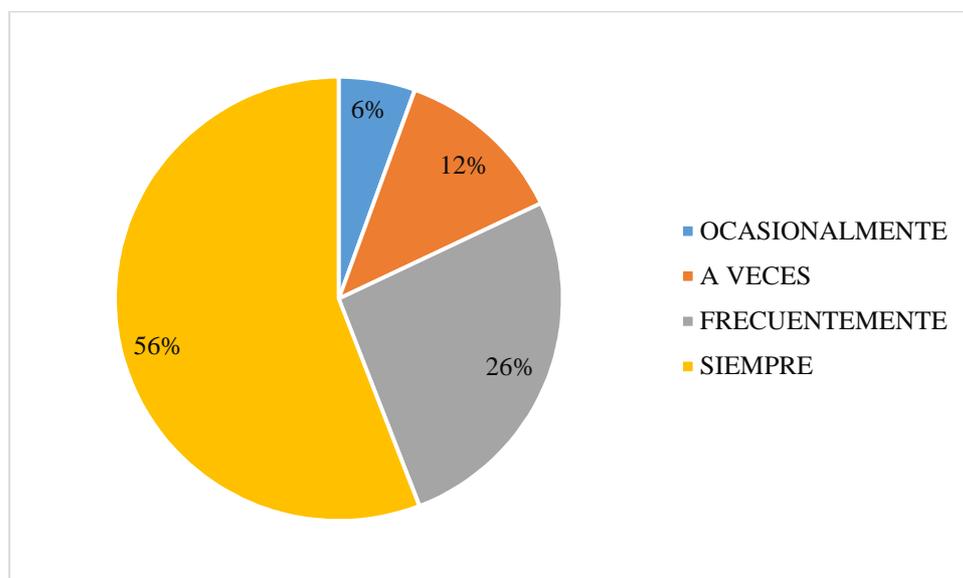


Figura 17 ¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Con el manejo de la información interna entre los empleados y los directivos, el 82% está satisfecho mientras que el 18% presenta insatisfacción.

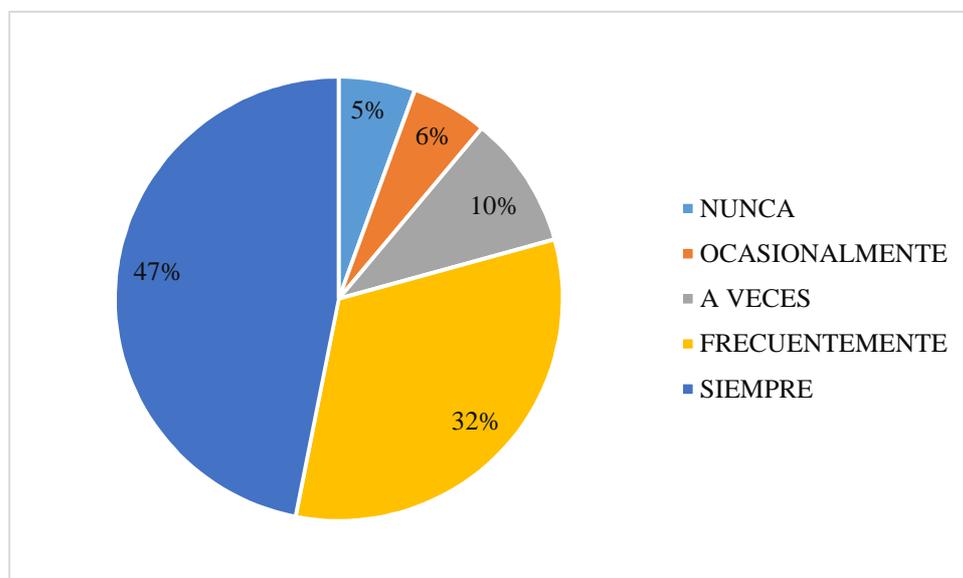


Figura 18 ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

El 79% está satisfecho con la comunicación entre la dirección y los empleados mientras que el 21% está insatisfecho.

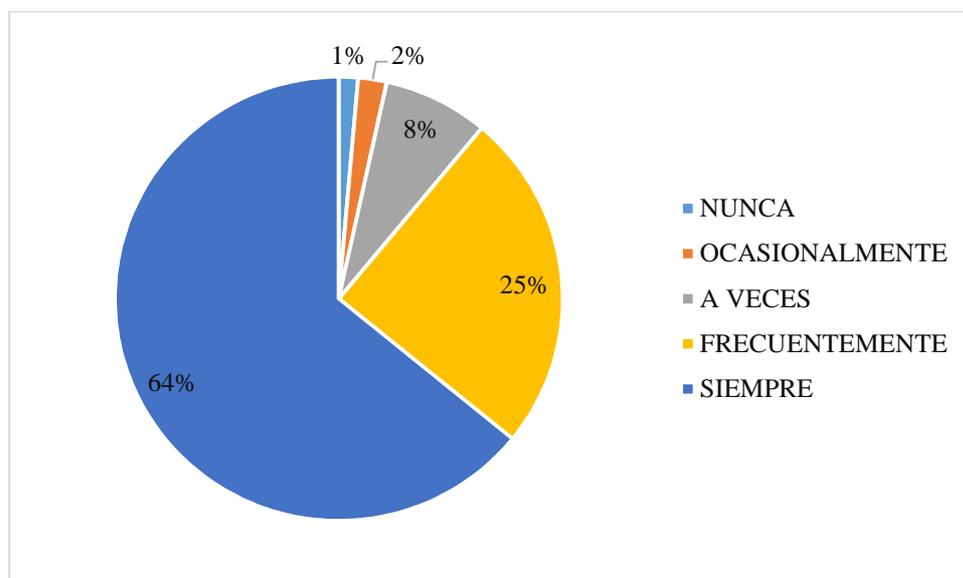


Figura 19 ¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Finalmente, el 64% de los encuestados están siempre satisfecho con el sistema de comunicación e informático mientras que el 25% frecuentemente está satisfecho y el 1% está totalmente insatisfecho.

Se verificó la relación existente entre el variable clima organizacional y desempeño laboral. Para esto se determina el coeficiente Rho de Spearman de cada interacción (resultados similares se pueden obtener aplicando la Tau de Kendall), y luego se cuantifica la cantidad de interacciones válidas por cada dimensión. El total de interacciones ha de ser mínimo 70% para estimar que existe dependencia entre las variables mencionadas. El análisis de correlación se detalla en la Tabla 12.

El nivel de interacción se detalla en la Tabla 13. Si se promedian los valores contenidos, se tiene un 70% de correlaciones válidas. Lo cual permite concluir que la hipótesis principal de la presente tesis es válida. Es decir, que existe

una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita.

Es importante destacar aquellas puntualidades contenidas en el último reporte, como es el caso que, desde la percepción de los mencionados trabajadores, las relaciones interpersonales no afectan el desempeño laboral, salvo el caso de supervisores. Además, se considera que el desarrollo personal no tiene relación con la estructura organizacional, o que estos elementos son independientes entre sí. Todas las otras interacciones se han validado estadísticamente como dependientes de forma directamente proporcionales.

Un análisis causal puede permitir explorar en detalle, los componentes no considerados que expliquen las mencionadas puntualidades, o que se pueda identificar las acciones que actúan como efectos sobre cada dimensión. Estos análisis deben tener elementos psicológicos, por lo que no encaja en el alcance del actual estudio, pero éste sirve de base para los focos de análisis.

Tabla 12. Análisis de correlación entre las principales variables estudiadas

Dimensión	Indicador	Estadísticos	Y1.Estructura					Y2. Responsabilidad			
			ESL1	ESL2	ESL3	ESL4	ESL5	RSL1	RSL2	RSL3	RSL4
X1. Relaciones	RCO1	Coefficiente Spearman	,115	,107	,051	,004	,019	-,020	-,049	,041	-,016
		Significancia (bilateral)	,168	,198	,542	,964	,818	,811	,558	,622	,851
	RCO2	Coefficiente Spearman	,155	-,078	,024	,036	-,029	-,052	,040	,091	,141
		Significancia (bilateral)	,062	,354	,772	,670	,725	,534	,634	,277	,090
	RCO3	Coefficiente Spearman	,087	,186*	,014	,087	,215**	,170*	,115	,199*	,203*
		Significancia (bilateral)	,300	,025	,864	,296	,009	,040	,168	,017	,014
	RCO4	Coefficiente Spearman	,138	,013	-,091	-,067	,041	-,077	,000	,044	,041
		Significancia (bilateral)	,097	,880	,274	,425	,620	,356	,999	,597	,626
	RCO5	Coefficiente Spearman	,055	,069	,100	,031	,127	,038	,145	,335**	,020
		Significancia (bilateral)	,509	,411	,233	,716	,129	,650	,081	,000	,815
X2. Desarrollo personal	DPCO1	Coefficiente Spearman	,239**	,297**	,121	,163	,279**	,187*	,197*	,134	,249**
		Significancia (bilateral)	,004	,000	,148	,050	,001	,024	,018	,109	,003
	DPCO2	Coefficiente Spearman	,184*	,089	,220**	,238**	,153	,287**	,110	,213**	,241**
		Significancia (bilateral)	,027	,285	,008	,004	,067	,000	,188	,010	,003
	DPCO3	Coefficiente Spearman	,173*	,285**	,211*	,237**	,303**	,185*	,225**	,141	,251**
		Significancia (bilateral)	,038	,001	,011	,004	,000	,026	,006	,090	,002
	DPCO4	Coefficiente Spearman	,063	,076	,152	,120	,147	,044	,157	,310**	,125
		Significancia (bilateral)	,448	,360	,069	,150	,078	,602	,059	,000	,133
	DPCO5	Coefficiente Spearman	,140	,311**	,183*	,231**	,340**	,223**	,169*	,200*	,225**
		Significancia (bilateral)	,093	,000	,028	,005	,000	,007	,042	,016	,006
X3. Infraestructura	ICO1	Coefficiente Spearman	,309**	,358**	,264**	,174*	,216**	,132	,160	,171*	,351**
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,001	,036	,009	,113	,055	,040	,000
	ICO2	Coefficiente Spearman	,075	,265**	,191*	,504**	,266**	,215**	,169*	,259**	,430**
		Significancia (bilateral)	,368	,001	,021	,000	,001	,009	,042	,002	,000
	ICO3	Coefficiente Spearman	,222**	,204*	,375**	,296**	,470**	,248**	,274**	,397**	,328**
		Significancia (bilateral)	,007	,014	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	ICO4	Coefficiente Spearman	,200*	,172*	,287**	,251**	,421**	,554**	,387**	,258**	,230**
		Significancia (bilateral)	,016	,038	,000	,002	,000	,000	,000	,002	,005
	ICO5	Coefficiente Spearman	,052	,213*	,129	,120	,194*	,208*	,397**	,339**	,227**
		Significancia (bilateral)	,534	,010	,123	,149	,019	,012	,000	,000	,006
X4. Valores	VCO1	Coefficiente Spearman	,085	,120	,387**	,231**	,261**	,142	,190*	,746**	,326**
		Significancia (bilateral)	,312	,151	,000	,005	,002	,088	,022	,000	,000
	VCO2	Coefficiente Spearman	,336**	,359**	,167*	,165*	,376**	,289**	,274**	,100	,240**
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,045	,047	,000	,000	,001	,231	,004
	VCO3	Coefficiente Spearman	,171*	,363**	,204*	,181*	,284**	,212*	,157	,155	,138
		Significancia (bilateral)	,040	,000	,014	,029	,001	,010	,059	,062	,099
	VCO4	Coefficiente Spearman	,140	,193*	,081	,166*	,277**	,167*	,312**	,027	,211*
		Significancia (bilateral)	,092	,020	,332	,045	,001	,045	,000	,749	,011
	VCO5	Coefficiente Spearman	,061	,029	,261**	,268**	,045	-,019	,171*	,357**	,354**
		Significancia (bilateral)	,467	,728	,002	,001	,589	,817	,040	,000	,000
	VCO6	Coefficiente Spearman	,165*	,284**	,199*	,184*	,281**	,314**	,286**	,193*	,421**
		Significancia (bilateral)	,047	,001	,017	,027	,001	,000	,000	,020	,000
	VCO7	Coefficiente Spearman	,304**	,297**	,181*	,173*	,211*	,196*	,169*	,265**	,287**
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,029	,037	,011	,018	,042	,001	,000
	VCO8	Coefficiente Spearman	,064	,204*	,128	,224**	,196*	,115	,279**	,267**	,215**
		Significancia (bilateral)	,443	,014	,124	,007	,018	,167	,001	,001	,009
	VCO9	Coefficiente Spearman	,090	,178*	,144	,076	,213*	,216**	,233**	,271**	,017
		Significancia (bilateral)	,283	,032	,085	,365	,010	,009	,005	,001	,836

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Tabla 13. Análisis de correlación entre las principales variables estudiadas (continuación)

Dimensión	Indicador	Y3. Motivación						Y4. Supervisión			Y5. Comunicación		
		MSL1	MSL2	MSL3	MSL4	MSL5	MSL6	SSL1	SSL2	SSL3	CSL1	CSL2	CSL3
X1. Relaciones	RCO1	-,075	,095	,181	-,006	,110	,193	,215	,201	,155	,143	,120	,060
		,373	,256	,029	,944	,190	,020	,009	,015	,063	,085	,149	,472
	RCO2	-,021	-,033	,129	-,091	,054	,164	,192	,198	,181	,056	,112	,066
		,800	,690	,122	,276	,517	,049	,020	,017	,029	,502	,178	,429
	RCO3	,044	,183	,173	,230	,335	,407	,364	,342	,351	,252	,339	,272
		,598	,028	,037	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,001
	RCO4	-,136	,118	,172	,071	,153	,315	,241	,198	,304	,118	,257	,081
		,103	,156	,038	,395	,066	,000	,003	,017	,000	,158	,002	,332
	RCO5	,065	,182	,278	,249	,368	,188	,209	,162	,233	,046	,118	,034
		,436	,029	,001	,002	,000	,024	,012	,052	,005	,582	,159	,688
X2. Desarrollo personal	DPCO1	,051	,244	,212	,307	,222	,634	,623	,563	,606	,578	,601	,508
		,545	,003	,010	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	DPCO2	,241	,124	,195	,167	,077	,115	,142	,196	,059	,116	,063	,160
		,004	,137	,019	,045	,356	,169	,088	,018	,478	,163	,451	,055
	DPCO3	,100	,286	,214	,269	,257	,576	,577	,609	,574	,582	,501	,397
		,230	,000	,010	,001	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	DPCO4	,101	,189	,215	,204	,303	,342	,325	,227	,281	,197	,265	,215
		,226	,023	,009	,014	,000	,000	,000	,006	,001	,018	,001	,009
	DPCO5	,085	,232	,214	,272	,260	,664	,559	,572	,570	,504	,518	,483
		,307	,005	,010	,001	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X3. Infraestructura	ICO1	,122	,294	,346	,302	,305	,659	,660	,598	,622	,616	,553	,493
		,143	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	ICO2	,158	,187	,228	,115	,079	,350	,290	,371	,306	,252	,476	,405
		,058	,024	,006	,170	,344	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	ICO3	,182	,218	,378	,281	,323	,327	,370	,341	,279	,228	,278	,275
		,029	,008	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,006	,001	,001
	ICO4	,181	,203	,168	,336	,221	,346	,375	,393	,297	,260	,240	,271
		,030	,014	,044	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,002	,004	,001
	ICO5	,063	,238	,156	,162	,303	,180	,206	,174	,187	,109	,090	,133
		,450	,004	,061	,052	,000	,030	,013	,036	,024	,190	,280	,109
X4. Valores	VCO1	,227	,362	,329	,284	,431	,322	,332	,281	,295	,146	,358	,208
		,006	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,080	,000	,012
	VCO2	,082	,253	,265	,381	,287	,695	,688	,645	,682	,583	,562	,478
		,326	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	VCO3	,078	,248	,221	,275	,228	,636	,505	,505	,550	,578	,530	,437
		,353	,003	,008	,001	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	VCO4	,108	,216	,100	,225	,130	,388	,313	,203	,335	,340	,349	,248
		,197	,009	,233	,007	,119	,000	,000	,014	,000	,000	,000	,003
	VCO5	,124	,056	,168	,039	,133	,038	,091	,182	,079	-,025	,077	,077
		,136	,507	,043	,644	,110	,647	,278	,029	,345	,762	,360	,358
	VCO6	,215	,327	,208	,354	,234	,514	,443	,448	,485	,462	,493	,441
		,010	,000	,012	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	VCO7	,124	,336	,326	,291	,342	,559	,502	,464	,553	,488	,517	,414
		,137	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	VCO8	,179	,265	,210	,305	,337	,448	,495	,436	,374	,364	,353	,299
		,031	,001	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	VCO9	,128	,243	,134	,242	,168	,230	,241	,128	,151	,217	,119	,111
		,124	,003	,109	,003	,044	,005	,004	,125	,070	,009	,154	,184

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Tabla14. Nivel de interacción estimada por dimensión

Variable		Y. Desempeño Laboral				
Variable	Dimensión	Y1.	Y2.	Y3.	Y4.	Y5.
		Estructura	Responsabilidad	Motivación	Supervisión	Comunicación
X. Clima Organizacional	X1. Relaciones	8,00%	20,00%	53,33%	86,67%	26,67%
	X2. Desarrollo personal	60,00%	70,00%	76,67%	86,67%	80,00%
	X3. Infraestructura	84,00%	90,00%	76,67%	100,00%	80,00%
	X4. Valores	73,33%	72,22%	75,93%	85,19%	77,78%

Adaptado de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro, año 2018.

Resumen del Capítulo

Tiene que ver con la metodología de la investigación en que se desarrolla una investigación con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-transversal, ya que el mismo se lo realizará en un solo periodo de tiempo determinado. Las variables de medición son el clima organizacional como independiente y la satisfacción laboral como dependiente, como dimensiones de trabajo para el clima organizacional (relaciones, desarrollo personal, infraestructura, valores) y para la satisfacción laboral (estructura, responsabilidad, motivación, supervisión, comunicación). La población de estudio es el personal que labora en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa que son 145 trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita a quienes se le aplicó el instrumento de investigación. Entre las técnicas de investigación a utilizar están las encuestas mixtas con preguntas objetivas y tipo escala de LIKERT.

De acuerdo con el análisis cuantitativo desarrollado se tiene que el total de interacciones mínimo del 70% estiman que existe dependencia entre las variables mencionadas. El análisis de correlación se detalla en la Tabla 12. El nivel de interacción se detalla en la Tabla 13. Si se promedian los valores contenidos, se

tiene un 70% de correlaciones válidas. Lo cual permite concluir que la hipótesis principal de la presente tesis es válida. Es decir, que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita

Capítulo IV

Propuesta

En este capítulo se desarrollará un plan de mejoras para el Hospital Civil Santa Teresita en el que se expondrá estrategias a seguir por cada dimensión de mayor influencia obtenida de los resultados del análisis estadístico.

Las propuestas se realizarán con el fin de Mejorar el clima laboral del Hospital Civil Santa Teresita y alcanzar un mayor grado de satisfacción laboral entre el personal que labora en cada una de las dependencias del Hospital.

Propuesta de un Plan de Mejora

El objetivo principal de la propuesta es de Mejorar el clima organizacional del Hospital con el fin de alcanzar un alto nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores.

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en los análisis estadísticos se propone mejorar las siguientes dimensiones que son de mayor influencia entre las variables:

- Clima organizacional
 - Infraestructura
 - Relaciones
- Satisfacción laboral
 - Motivación
 - Estructura
 - Comunicación

Plan de Mejoras del Clima Organizacional

Tabla 15. Plan de mejoras del clima organizacional

No.	Objetivo	Estrategia	Descripción de Actividad	Responsable
1	Mejorar las condiciones de la infraestructura física cada área de trabajo del Hospital en un 35%	Realizar un trabajo de Mantenimiento de los espacios físicos y áreas verdes	Elaborar un diagnóstico preventivo de las condiciones físicas en las que se encontraría cada una de las áreas del Hospital	Director del Hospital/Área administrativa
			Garantizar la compra de equipos de jardinería para el desarrollo de mantenimiento de las áreas verdes	
			Desarrollar un plano en 3D para cubrir con áreas verdes espacios vacíos en el hospital.	
		Garantizar un ambiente adecuado de trabajo	Adquirir equipos de aclimatación para las áreas del hospital que lo requieran.	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
			Garantizar la disponibilidad de recursos administrativos y médicos para el desarrollo normal de las actividades en el hospital.	
			Mantener una relación afectiva e integrativa entre el personal del Hospital	
Garantizar la disponibilidad de un buen sistema de comunicación mediante tecnología de punta	Realizar mantenimiento periódico del sistema o plataforma informática que tiene el Hospital para desarrollar las actividades.	Jefe de área administrativa		
2	Fomentar las buenas relaciones y condiciones de trabajo entre los trabajadores del Hospital	Incentivar la excelencia en el servicio, basados en la aplicación de valores institucionales	Elaborar un programa de capacitación en servicio al cliente para todos los empleados del hospital, incluyendo a los médicos.	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
		Desarrollar un programa de dieta alimentaria para los empleados del Hospital.	Realizar un estudio sobre los alimentos que deben consumir el personal del Hospital	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
		Desarrollar un menú dietético para la semana.		
		Realizar encuentros o reuniones entre el personal de diferentes áreas para incentivar la integración y buenas costumbres en el Hospital	Se realizará debates entre los empleados del hospital sobre diferentes temas, todos los días miércoles, de 14:30 a 16:30, en el salón general del Hospital. Se incluirá el director en las reuniones.	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital

Plan de Mejoras de la Satisfacción Laboral

Tabla 169 Tabla de mejoras de la satisfacción laboral

No.	Objetivo	Estrategia	Descripción de Actividad	Responsable
1	Mejorar el nivel de motivación del personal del Hospital	Reducir el stress laboral en un 75% en el personal del Hospital	Fomentar en los trabajadores mediante reuniones el desarrollo de valores	Director del Hospital/Área administrativa
			Garantizar el cumplimiento de todos los beneficios de ley a los trabajadores	
			Desarrollar un plan de ascensos y reconocimiento laboral para satisfacer las necesidades de autorrealización de los empleados del Hospital	
		Desarrollar programas de integración y recreación entre el personal del Hospital	Elaborar un juego recreativo entre los miembros del hospital.	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
			Elaborar un programa de baile que deben realizar cada uno de las áreas del hospital	
			Realizar una fiesta de integración con los miembros del personal del Hospital	
2	Garantizar una buena estructura y comunicación en el Hospital	Mejorar los sistemas de comunicación entre los trabajadores del hospital.	Diagnosticar la situación actual del sistema de comunicación que existe en el Hospital	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
			Implementar planes de acción para mejorar el sistema de comunicación en el Hospital	
		Garantizar la disponibilidad de internet en todo el hospital, inalámbrico y de sitio.	Verificar el funcionamiento del internet en cada uno de los puntos referenciales del Hospital.	Jefe de Área administrativa/Director del Hospital
			Garantizar que haya internet en todo los rincones del Hospital.	

Conclusiones

En base al primer objetivo se desarrolló un análisis bibliográfico de las dos variables de estudio (clima organizacional y satisfacción laboral), en la que se recopiló 10 fuentes bibliográficas sobre la definición de clima organizacional y 11 fuentes bibliográficas para satisfacción laboral.

Por otro lado, se recopiló 17 fuentes bibliográficas sobre investigaciones realizadas sobre ambas variables.

En base al segundo objetivo se puede concluir que entre las variables de análisis como el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación directamente proporcional, de acuerdo, con el análisis se ha obtenido un 70% de relación en base al análisis estadístico.

Por otro lado, la información analizada ha sido validada en base al índice de confiabilidad del Alfa de CRONBACH, la cual tuvo un resultado del 95% de confiabilidad de 45 variables analizadas.

Se ha comprobado que las dimensiones de mayor relación son la infraestructura y la relación para la variable independiente del clima organizacional. Así mismo, las dimensiones de la motivación, estructura y comunicación para la variable dependiente de la satisfacción laboral. Se concluye que el Hospital tiene un clima laboral en el que está relacionado directamente con la satisfacción laboral en los empleados.

Para cumplir con el tercer objetivo se ha desarrollado una propuesta de trabajo que debe realizar el Hospital Civil Santa Teresita para que pueda mejorar el clima laboral en sus instalaciones de trabajo, así poder satisfacer laboralmente a sus empleados.

Recomendaciones

Se recomienda al Hospital a buscar de alguna forma garantizar mejores condiciones de trabajo para sus trabajadores.

Se recomienda al Hospital a desarrollar un diagnóstico de la infraestructura física de cada una de las unidades de trabajo para generar un mejor ambiente de trabajo para los empleados.

El Hospital deberá desarrollar un plan de mejoras en las dimensiones de la estructura física y organizacional, motivación, relaciones entre los trabajadores, la comunicación entre unidades de trabajo, que ayude alcanzar un nivel de satisfacción alto entre los trabajadores del Hospital en un periodo de tiempo determinado.

Se recomienda elaborar un diagnóstico preventivo de las condiciones físicas en las que se encontraría cada una de las áreas del Hospital, para así realizar labores de mantenimiento físico de las instalaciones de la institución.

Se debe garantizar la compra de equipos de jardinería para el mantenimiento de las áreas verdes, así como adquirir plantas que permitan decorar los espacios vacíos del Hospital.

Hay que fomentar en los trabajadores valores para un mejor desarrollo de sus actividades y de las relaciones entre los mismos.

El Hospital debe garantizar el cumplimiento de todos los beneficios de ley a los trabajadores para que así ellos se sientan motivados y sean más productivos en sus puestos de trabajo.

Se recomienda elaborar un programa de integración para los empleados y directivos del Hospital Santa Teresita.

Se debe garantizar que haya internet en todo los rincones del Hospital por medio de la red inalámbrica (WIFI), y conectividad en puntos fijos.

Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*, 105-118.
- Alvarez, L., Guzman, M., Noda, M., Alvarez, L., & Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 407-417.
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la confiabilidad del aprendizaje del programa Rstudio mediante el alfa de CRONBACH. *Revista Politécnica*, 1-8.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 1-15.
- Baculima, M. (2010). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los empleados de las comisarías de Ornato I y II del área urbana de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, en el período julio de 2006 - enero del 2007*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
- Bustamante, M., Hernández, J., & Yáñez, L. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital regional de Talca. *Estudios seriados en gestión de salud*, 1-25.

- Camarena, M., & Rodriguez, A. (2010). *Dimensiones de la cultura organizacional: bases para su implementación*. Monterrey: UNAM.
- Canal, J. (2013). Ingresos y Satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas REIS*, 49-72.
- Cárdenas, E., Cabrera, E., Viniegra, L., González, H., Luce, A., & Ortiz, M. (2010). Satisfacción de los residentes de medicina familiar con el ambiente académico laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 227-231.
- Carrillo-García, C., Ríos, M., Fernández, M., Celdrán-Gil, F., Vivo-Molina, M., & Martínez, M. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Revista electrónica de Enfermería Global*, 267-275.
- Castillo, J., & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: CIS.
- Chiang, M. (2010). *Relaciones laborales y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 5-16.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2012). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea General.

- Davis, K., & Newstrom. (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mcgraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). La evaluación y la premiación del desempeño. *Comportamiento Humano en el Trabajo*, 147-148.
- Dessler, G. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Pearson Educación.
- El Universo. (2013). La satisfacción Laboral en el Ecuador.
- Fontaines, T. (2013). *Enfoque Epistemológico*. Caracas: EPISTEME.
- Forehand, G., & Gilmner, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Ojilleti*, 361-382.
- García , D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *EUMED*, 1-10.
- García, A., Moro, M., & Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 207-214.
- Gorriti, M. (2010). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de RRHH en las administraciones públicas*, 1-18.
- Grandón, M., Lapo, M., & Bustamante, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.
- Guillén, I., & Aduna, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación IZTAPALAPA. *Estudios Gerenciales* , 47-64.

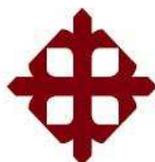
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analyses with readings*. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Herzberg, F. I. (1966). Work and the nature of man.
- ISTAS. (2011). *ISTAS*. Recuperado el 2017, de www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142
- Jiménez, M. (2009). Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador. Cienfuegos , Cuba: Universidad de Cienfuegos.
- Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica de Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- Katz, D., & Kanh, R. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management* . New York: Mcgraw-Hill.
- Litwin, G., & Stinger, H. (1978). Clima organizacional. New York: Editorial: Simon&Shuster.
- Lopez, M., Arias, L., & Rave, S. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Scientia et Technica*, 148.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México D.F.: Pearson educación.

- Martínez, C. (2016). Aportaciones y diferencias entre comunicación en salud, comunicación para el desarrollo y para el cambio social. *Revista de Comunicación y Salud*, 69-80.
- Mercer human resource consulting. (2012). *Encuesta sobre planes de compensación en los EEUU*. Nueva York: Mercer human resource consulting.
- Molina, J., Avalos, F., Valderrama, J., & Uribe, A. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Revista de investigación y educación en enfermería*, 218-225.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Aten Primaria*, 209-214.
- OIT. (2014). *Condiciones de Trabajo*. Buenos Aires: OIT.
- Padrón. (2007). *Tendencias Epistemológica de la investigación científica en el siglo XXI*. Caracas: Cinta Moebio.
- Paris, L., & Omar, A. (2008). Predictores de Satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 233-244.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021. Quito: SENPLADES.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa de vigilantes asociados costa oriental del lago. *NEGOTIUM*, 33-51.
- recursoshumanosperú. (3 de Septiembre de 2007). *recursoshumanosperú.blogspot*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://recursoshumanosperu.blogspot.com/2007/09/las-condiciones-de-trabajo.html>

- Reyes, Y., Reyes, J., & Cofiño, M. (2012). Grado de Satisfacción Laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua La Grande. *Revista eletrónica de las ciencias médicas en Cienfuegos*, 7-13.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Rodríguez, D. (1992). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. Santiago: Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Safdie, R. (03 de 08 de 2014). Realización Laboral. *Realización laboral*.
- Schneider, B. (1975). *Organizational Climates*. New York: Personal Psychology.
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 1-25.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39, 385-393.
- Silva, M. (1992). *El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención*. Barcelona: PPU.
- Skinner, B. (1979). *Contingencias del reforzamiento: un análisis teórico*. México D.F.: Trillas.
- Streiner, D. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of personality assesment*, 99-103.
- Uribe , S., Ide-Olivero, J., & Castro-Caro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista clínica Periodoncia implantol. rehabil. oral.*, 128-135.
- Vroom, V. H. (1965). *Motivation in management*. American Foundation for Management Research.

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational Psychology*, 52(2), 129-148.

Yañez, R., Arenas, M., & Ripoli, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 193-201.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Apéndice

“Encuesta acerca del Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro”.

Encuesta:

--	--	--	--	--

Fecha: ____/____/____.

Objetivo: Identificar la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de encuestas y técnicas estadísticas en el Hospital Civil Santa Teresita.

Importante: Toda información obtenida es resultado únicamente para fines estadísticos para el desarrollo del trabajo de titulación para obtener la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

I. Características Generales

- **Género**

Hombre		Mujer	
---------------	--	--------------	--

- **Edad**

18-25		26-35	
--------------	--	--------------	--

36-46		47 o más	
-------	--	----------	--

1. Señale e identifique la sección de trabajo donde labora en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

- a) Administración ()
- b) Estadística ()
- c) Bodega ()
- d) Médica ()
- e) Atención al Usuario ()
- f) Emergencia ()

2. Tiempo o Antigüedad de trabajo que tiene en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

- a) De 1 a 3 meses ()
- b) De 4 a 6 meses ()
- c) De 7 a 12 meses ()
- d) Más de 12 meses ()

3. Del siguiente cuestionario especifique a su opinión la situación del Hospital Santa Teresita del clima laboral donde usted trabaja. Marque una X de acuerdo a la escala de medición.

Escala de Medición				
1. Nunca	2. Poco	3. Neutro	4. Casi siempre	5. Siempre

No.	Variable de Análisis	Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
1	Clima Organizacional	Relaciones	¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?					
			¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?					
			¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?					
			¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?					
			¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?					

2	Desarrollo Personal	¿El hospital realiza capacitaciones al personal?					
		¿Existe libertad de expresión en el Hospital?					
		¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?					
		¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?					
		¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?					
3	Infraestructura	¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?					
		¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?					
		¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?					
		¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?					
		¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?					
4	Valores	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?					
		¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del Hospital?					
		¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?					
		¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?					
		¿Usted piensa que fomenta la humildad entre					

			los empleados del Hospital?					
			¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?					
			¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?					
			¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?					
			¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?					

4. Del siguiente cuestionario responda de acuerdo su situación laboral con el Hospital Santa Teresita y evaluar cada ítem de acuerdo al nivel de satisfacción. Marque una X de acuerdo a la escala de medición.

Escala de Medición				
1. Insatisfecho	2. Casi Insatisfecho	3. Neutro	4. Casi satisfecho	5. Satisfecho

No.	Variable de análisis	Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
1	SATISFACCIÓN LABORAL	Estructura	¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?					
			¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?					
			¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?					
			¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?					
			¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los					

			recursos asignados a cada área de trabajo?						
2	Responsabilidad		¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?						
3	Motivación		¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo del Hospital?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?						
4	Supervisión		¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?						
			¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que						

			tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?					
			¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?					
5		Comunica ción	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?					
			¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?					
			¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?					



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo **Ruiz Quezada, María Alejandra** con C.C: # 0705117034 autora del trabajo de titulación: **“Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del hospital civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro”**, previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de Octubre de 2018

Od. María Alejandra Ruiz Quezada

CI. 0705117034



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO:	Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro.	
AUTORA	Od. Ruiz Quezada, María Alejandra	
REVISORA/TUTORA	Lcda. Nadia Acosta Ramírez/ Ing. Yanina Shegia Bajaña Villagómez	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26 de Octubre del 2018	No. DE PÁGINAS: 99
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima Organizacional – salud – satisfacción laboral – Hospital Civil Santa Teresita	
RESUMEN		
<p>El clima organizacional es un tema muy utilizado para describir un conjunto de características que definen a un grupo o miembros de una organización, en base a lo que sienten o experimentan dentro de sus áreas de trabajo. El mismo está vinculado de una manera directa con las relaciones interpersonales existen entre los colaboradores de una , así como en la estructura organizacional y el desarrollo de procesos, así como una alta influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de herramientas de investigación que permita el diseño de un plan de mejoras en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Metodología: El diseño de la investigación es no probabilístico debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas a todo el personal del Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa (145 trabajadores).</p> <p>Resultados: De acuerdo con el análisis cuantitativo desarrollado se tiene que el total de interacciones mínimo del 70% estiman que existe dependencia entre las variables estudiadas. Se correlacionó las variables de estudio obteniendo una alta correlación del 0.70. Esto permite aceptar la hipótesis planteada. Es decir, que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita. Esto dio paso a realizar un</p> <p>Conclusión: para mejorar el clima organizacional en una institución de salud se debe realizar un plan que detecte los aspectos que están afectando al trabajador en el puesto de trabajo.</p>		
ADJUNTO PDF:	✗	SI
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-84615426	E-mail: maalejandritlib@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-999617854	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		