



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

**TEMA:
INFLUENCIA DE ACTITUDES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE
LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL GENERAL IESS DE
BABAHOYO.**

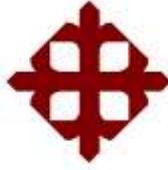
**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:
Angela Germania Monserrate Romero**

**TUTORA:
Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

GUAYAQUIL – ECUADOR

2022



**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 Psicóloga, Angela Germania Monserrate Romero, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

C.P.A. Cecilia Vélez Barros, PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs

Guayaquil, a los 25 días del mes de Abril del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Angela Germania Monserrate Romero

DECLARO QUE:

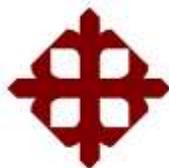
El Proyecto de Investigación “Influencia de Actitudes en el Clima Organizacional de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo” previa a la obtención del **Grado Académico de** Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando 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 en mención.

Guayaquil, a los 25 días del mes de Abril del año 2022

LA AUTORA

Angela Germania Monserrate Romero



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Angela Germania Monserrate Romero

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de** Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulada “Influencia de Actitudes en el Clima Organizacional de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 días del mes de Abril del año 2022

LA AUTORA:

Angela Germania Monserrate Romero



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

The screenshot displays the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [HERSERRATE RICARDO ANGELA GERMANIA - MAYO 2012.docx](#) (DL9096998)
- Presentado:** 2012-05-18 12:41:48:00
- Presentado por:** angela-020000@unsmat.com
- Recibido:** maria.lago.ucsg@analisis.orkund.com
- Mensaje:** TESTO ANGELA HERRERRATE [Verificar el mensaje completo](#)
4% de estas 58 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Lista de fuentes:

Categoría	Enlace/nombre de archivos
	Testo Mayo 11 de 2012.docx
	TRABAJO FINAL OSWALDO SUMBA.pdf
	JULIO ZILIO RAQUEL PALOMARES CANACHE testo HERRERA.docx
	JULIO LA RAQUEL PALOMARES CANACHE testo HERRERA.docx
	T2_Taller TestO_Quique Carrasco Higuera_Rodriguez Alva Lenny Karol.docx

Archivos de registro:

- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
TEMA:
Influencia de Actitudes en el Clima organizacional de los Profesionales del Hospital General (E2) de Babahoyo.
AUTORA: Angélica Germana Herrerate Romero
- Previo a la obtención del Grado Académico de MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
TUTOR: Ing. Elise Zevala Barrios, Mgs.
GUAYAQUIL - ECUADOR 2012
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN: Certificamos que el

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios, quien me permite continuar día a día, con sus propósitos, me fortalece con fé y perseverancia.

A mis padres por su gran esfuerzo que sin duda alguna sin ellos no alcanzaría este logro, me encuentro eternamente agradecida por su amor y apoyo incondicional.

A mi hermano, por sus consejos, apoyo y cariño.

A mi hermana, que con su genuina conducta me motiva a diario.

A Hospital General IESS Babahoyo por permitirme realizar la recolección de datos asimismo por la confianza depositada para continuar con mis labores profesionales.

Demás amigos y compañeros quienes han aportado de alguna u otra manera la realización de este trabajo.

Angela Germania Monserrate Romero

DEDICATORIA

A mi hermana Antonella, quien es mi fuente de inspiración, aquella persona que sin saberlo logra motivarme todos los días, con su amor, ternura e inocencia.

Mi fortaleza tú.

Hacia ti, mis logros y metas.

Angela Germania Monserrate Romero

Índice general

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del problema.	5
Formulación del Problema	6
Justificación	6
Objetivos	8
General	8
Específicos	8
Hipótesis	9
Capítulo I	10
Marco Teórico y Fundamentación Teórica	10
Teorías Clásicas de la Formación de las Actitudes.	10
Conceptualización de las actitudes.	12
Análisis Funcional de la Actitud.	17
Conceptos asociados a la actitud.	19
Rasgos y componentes de la actitud.	20
Actitud laboral	22
Teorías de las actitudes laborales	23

Clima Organizacional	24
Modelos y teoría del clima laboral	24
Componentes del clima organizacional	26
Evaluación del clima laboral	27
Compromiso Organizacional	34
Compromiso afectivo	34
Marco Conceptual	35
Actitud	35
Profesionales de la salud	39
Capítulo II	41
Marco Referencial	41
Caracterización del objeto de estudio	45
Marco Legal	47
Talento Humano	48
Capítulo III	50
Marco Metodológico	50
Enfoque de la Investigación	50
Enfoque Cuantitativo	50
Método	51
Modalidad de la investigación	51

La investigación de campo.....	51
Investigación bibliográfica.....	52
Diseño de la investigación.....	53
Variables.....	54
Hipótesis	54
Población y muestra	54
Muestreo.....	55
Métodos de muestreo.....	56
Cálculo del tamaño de la muestra.....	56
Fórmula de la muestra	57
Procedimientos de la investigación.....	58
Instrumento de investigación.....	58
Operalización de las variables.....	60
Tipos de fuentes y datos	61
Resultados y análisis de datos.....	62
Datos demográficos	62
Pregunta 1. Género.....	62
Pregunta 2. Edad	62
Pregunta 3. Nivel Educativo	63
Pregunta 4. Estado Civil.....	63

Pregunta 5. Profesión.	64
Resultados sobre Clima Organizacional.	64
Colaboración y buen trato.	64
Motivación Laboral	67
Iniciativa Participativa	69
Desarrollo profesional	71
Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo)	73
Organización y desempeño (conocimiento del cargo)	75
Comunicación y Desarrollo	76
Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo)	78
Función adicional al Servicio al cliente (cooperación)	79
Funciones prescritas de Servicio al cliente (Responsabilidad)	83
Resultados sobre Actitud	90
Compromiso Organizacional Afectivo	90
Satisfacción Laboral	94
Análisis Global de los resultados	98
Capítulo IV	100
Propuesta	100
Tema:	100
Objetivo General:	100

Objetivos Específicos.....	100
Justificación.....	101
Beneficiarios.....	102
Descripción de la propuesta.....	102
Pautas diarias a través del correo institucional.....	103
Plan de Intervención Psicológica.....	104
Uso de la técnica gestión del tiempo y planificación de tareas en el trabajo a través de la Matriz de Eisenhower.....	105
Check list de hábitos saludables para reforzar el Clima Organizacional.....	106
Recursos.....	108
Recursos Humanos.....	108
Recursos materiales.....	108
Recursos informáticos.....	109
Cronograma de programa de Intervención Psicológica.....	110
Conclusiones.....	111
Recomendaciones.....	112
Referencias.....	113
Apéndices.....	121

Índice de Tablas

Tabla 1. Cálculo del tamaño de la muestra.	57
Tabla 2. Fórmula de la muestra.	57
Tabla 3. Operalización de las variables.	60
Tabla 4. Análisis de Correlaciones dimensiones actitud – desempeño laboral	97
Tabla 5. Análisis Global de los resultados	98
Tabla 6. Plan de Intervención Psicológica.	104
Tabla 7. Check list de Hábitos Saludables	107
Tabla 8. Recursos Humanos	108
Tabla 9. Recursos materiales	108
Tabla 10. Recursos informáticos.	109
Tabla 11. Recursos financieros	109
Tabla 12. Cronograma de Intervención Psicológica.	110

Índice de Figuras

Figura 1. Género	62
Figura 2. Edad	62
Figura 3. Nivel Educativo	63
Figura 4. Estado Civil	63
Figura 5. Profesión	64
Figura 6. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 1	64
Figura 7. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 2	65
Figura 8. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 3	65
Figura 9. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 4	66
Figura 10. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 5	66
Figura 11. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 6	67
Figura 12. Motivación Laboral. Pregunta 1	67
Figura 13 . Motivación Laboral. Pregunta 2	68
Figura 14. Motivación Laboral. Pregunta 3	68
Figura 15. Iniciativa Participativa. Pregunta 1	69
Figura 16. Iniciativa Participativa. Pregunta 2	69
Figura 17. Iniciativa Participativa. Pregunta 3	70
Figura 18. Iniciativa Participativa. Pregunta 4	70
Figura 19. Iniciativa Participativa. Pregunta 5	71
Figura 20. Desarrollo Profesional. Pregunta 1	71
Figura 21. Desarrollo Profesional. Pregunta 2	72

Figura 22. Desarrollo Profesional. Pregunta 3	72
Figura 23. Desarrollo Profesional. Pregunta 4	73
Figura 24. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de Trabajo). Pregunta 1.....	73
Figura 25. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo). Pregunta 2	74
Figura 26. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo). Pregunta 3	74
Figura 27. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 1.....	75
Figura 28. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 2.....	75
Figura 29. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 3.....	76
Figura 30. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 1	76
Figura 31. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 2	77
Figura 32. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 3	77
Figura 33. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 1	78
Figura 34. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 2	78
Figura 35. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 3	79
Figura 36. Función adicional al Servicio al Cliente (cooperación). Pregunta 1.....	79
Figura 37. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 2.....	80
Figura 38. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 3.....	80
Figura 39. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 4.....	81
Figura 40. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 5.....	81
Figura 41. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 6.....	82
Figura 42. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 7.....	82

Figura 43. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 1.....	83
Figura 44. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 2.....	83
Figura 45. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 3.....	84
Figura 46. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 4.....	84
Figura 47. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 5.....	85
Figura 48. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 6.....	85
Figura 49. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 7.....	86
Figura 50. Cooperación. Pregunta 1.....	86
Figura 51. Cooperación. Pregunta 2.....	87
Figura 52. Cooperación. Pregunta 3.....	87
Figura 53. Cooperación. Pregunta 4.....	88
Figura 54. Cooperación. Pregunta 5.....	88
Figura 55. Cooperación. Pregunta 6.....	89
Figura 56. Cooperación. Pregunta 7.....	89
Figura 57. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 1.....	90
Figura 58. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 2.....	90
Figura 59. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 3.....	91
Figura 60. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 4.....	91
Figura 61. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 5.....	92
Figura 62. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 6.....	92
Figura 63. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 7.....	93
Figura 64. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 8.....	93
Figura 65. Satisfacción laboral. Pregunta 1.....	94
Figura 66. Satisfacción laboral. Pregunta 2.....	94

Figura 67. Satisfacción laboral. Pregunta 3.	95
Figura 68. Satisfacción laboral. Pregunta 4.	95
Figura 69. Satisfacción laboral. Pregunta 5.	96
Figura 70. Satisfacción laboral. Pregunta 6.	96
Figura 71. Modelos de Pautas Informativas	103
Figura 72. Matriz de Eisenhower	105

Resumen

El objetivo general la influencia de las actitudes en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital General IESS Babahoyo, el método de investigación fue lógico deductivo, bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental mediante la aplicación de un cuestionario Bustamante et al., 2016 Al realizar el análisis correlacional de la variable actitud con clima organizacional, sus resultados fueron que el clima organizacional influye sobre la función adicional al servicio, compromiso organizacional y afectivo, comunicación y desarrollo, siendo la menos relacionada función prescritas al servicio. La propuesta consistió en mejorar el clima organizacional a través de pautas informativos sobre Clima Organizacional mediante el correo institucional, se desarrolló un plan de intervención psicológica destinado a potenciar las actitudes laborales positivas e incentivar en los trabajadores de la salud al uso de la técnica basada en la Matriz de Eisenhower. Finalmente se buscó fomentar los hábitos saludables a través de un check list.

Palabras claves: clima organizacional, actitud, profesionales de la salud, comunicación, compromiso organizacional afectivo, hábitos saludables.

ABSTRACT

This research was developed at the IESS Babahoyo General Hospital from september to november 2021. The general objective was to determine the influence of attitudes on the working environment of the workers of the IESS Babahoyo General Hospital, with the purpose of designing strategies that improve the working environment. The research method was logical deductive, under a quantitative approach, non-experimental design by applying a previously validated questionnaire. When performing the correlational analysis of the attitude variable with work performance, its results were that the performance was influenced by the additional function to the service, organizational and affective commitment, communication and development, being the least related functions prescribed to the service. The proposal consisted of improving working environment through informative guidelines on Job Performance and Satisfaction through institutional mail, a psychological intervention plan was developed aimed at enhancing positive work attitudes and encouraging health workers to use the technique based on the Eisenhower Matrix. Finally, it was sought to promote healthy habits through a check list.

Keywords: working environment, attitude, health professionals, communication, affective organizational commitment, healthy habit.

Introducción

El presente trabajo de investigación está elaborado con el propósito de abordar una problemática de gran impacto para las organizaciones, el conocer cómo influyen las actitudes en el clima organizacional, siendo como recurso principal para las empresas, el talento humano. Esta variable es un procedimiento que conduce a un comportamiento que se manifiesta de manera particular en diferentes circunstancias, enfocados en el ámbito laboral se refiere a como el comportamiento que se produce en las áreas de trabajo pueden determinar la vida anímica de cada individuo y este a su vez se relaciona con el clima organizacional.

Hoy en día muchas empresas u organizaciones invierten en consultorías externas para identificar falencias en áreas de trabajo, tal como pasó en una disertación presentada en Perú, en junio del 2018, cuyo propósito fue establecer un modelo de relaciones que se generan entre las variables de clima organizacional, actitudes laborales y el comportamiento prosocial en los profesionales de la salud, cuya muestra fue recogida en cuatro hospitales ecuatorianos con 583 trabajadores donde se incluyeron médicos, enfermeras y auxiliares de estas unidades médicas; el resultado de esta investigación sugiere que el clima organizacional logra la formación de actitudes laborales positivas, como la satisfacción laboral y compromiso organizacional afectivo, las cuales influyen sobre el comportamiento pro social (Lapo, 2018). Otro trabajo tomado en cuenta dentro de la investigación fue el realizado en México por Pedraza (2018), donde se investigaba el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, participaron en la muestra trabajadores públicos y del sector privado, con un total de 133 colaboradores, los resultados dieron mayor énfasis a ocho factores que influyen en el clima laboral como la estructura organizacional, responsabilidad, sistema de recompensas, riesgo, ambiente de afecto, apoyo, estándares e identidad.

La investigación se lleva a cabo con los profesionales de salud, del Hospital General IESS Babahoyo, ubicado en la Provincia de los Ríos. Mediante el análisis de los resultados se pretende identificar si estas influyen en el clima organizacional y a partir de esta proponer estrategias que mejoren o refuercen el clima organizacional y de este modo potenciar actitudes positivas en los profesionales de la salud.

Este trabajo está compuesto por cuatro capítulos. El capítulo I contiene, teorías a las cuales se analizarán las variables propuestas anteriormente. A su vez se describe fundamentación teórica y conceptual como; teoría general de las actitudes y el clima organizacional, que permite un mejor entendimiento de la relación entre ambas variables.

En el capítulo II se presentará, una mirada holística de trabajos investigativos realizados a nivel nacional e internacional, acerca de actitudes y clima organizacional, así como la motivación e inteligencia emocional que permitirán observar a través de las diferentes aristas. Sin dejar a un lado la descripción de la situación actual del Hospital General IESS Babahoyo. Asimismo, se fundamentará el presente trabajo con normativa vigente de nuestro país.

El capítulo III comprenderá el marco metodológico, donde se describe la metodología ejecutada y herramienta empleada para recopilar información, análisis de los resultados obtenidos, cuestionario, pruebas estadísticas para medir ambas variables y confirmar hipótesis planteada en el trabajo de investigación.

En el capítulo IV finalmente se describe la propuesta planteada según los resultados obtenidos en el capítulo anterior, la cual consiste en estrategias para mejoras del clima organizacional de los trabajadores, que podrán ser usadas como herramientas de guía y estudio para los próximos trabajos de investigación.

Antecedentes

De acuerdo con Guevara (2016) el talento humano es lo más importante que puede adquirir una organización, por lo cual se debe tener en cuenta cada uno de los factores que pueden influir en el desenvolvimiento de los empleados, esto implica que no siempre hay que depender solo de la maquinaria y tecnología, sino de mantener al personal en un ambiente propicio para que pueda brindar un mejor desempeño en cada una de las actividades que realiza (Guevara, 2016).

El clima laboral es un tema que se ha ido transformando a través de los años, además de que por su carácter “multidimensional... puede otorgar esa fuerza impulsora que colabora a que directivos y trabajadores comprendan y den sentido a su realidad... porque un mejor clima organizacional... motiva las actitudes laborales positivas” (Lapo & Bustamante, 2018) de esta forma se evidencia que investigar y evaluar el clima laboral va a ser beneficioso al conocer cuáles son las dimensiones que producen menor satisfacción en el personal de la salud y producir un recurso adecuado para desarrollar mejor en el clima y cambiar las percepciones de los trabajadores produciendo a su vez mejores respuestas en las actitudes del personal y el compromiso hacia la organización.

En virtud del tiempo que pasan los trabajadores en las empresas y al ser un entorno donde la mayor parte de sus vidas se desenvuelven e interactúan con demás personas, es indudable que manifiestan diferentes conductas producidas por estímulos de su entorno, que comprometen al comportamiento seguido de las emociones que estas también pueden estar clasificadas como positivas o negativas, teniendo como resultado un óptimo o bajo desempeño. Por ejemplo, en el trabajo propuesto por (Pilligua & Arteaga, El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas., 2019) se mostró que el inadecuado clima organizacional en el cual trabajaban los colaboradores de la empresa producía un impacto negativo en el rendimiento

productivo y por ende en las actitudes de los empleados. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo. Es por esto que el presente trabajo trata de identificar la influencia de las actitudes y como estas afectan al desempeño laboral, que pueden estar relacionadas por experiencias previas, motivación, emociones.

Planteamiento del problema.

Las transformaciones del entorno laboral han conducido a un cambio en la naturaleza de las relaciones entre el empleado y la organización. Gracia (2001) afirma que “La globalización y el desarrollo tecnológico, entre otros factores, han contribuido a configurar un nuevo entorno para las empresas que se ha caracterizado por ser muy competitivo y dinámico” (p.1).

Se espera del trabajador que ofrezca rendimientos excelentes (que cumpla con unos objetivos ambiciosos, exigencias de calidad, excelencia en la atención al cliente, etc.), y que esté dispuesto a aceptar las consecuencias, no siempre positivas para él, de la flexibilidad organizacional contratos temporales, mayor libertad para el despido, reestructuraciones de plantillas, prejubilaciones y trabajos multifuncionales o polivalentes (Gamboa, Gracia, & Peiró, 2007, p.3)

Con dicha abreviatura por parte de dos autores está claro que los trabajadores son el recurso prioritario de las empresas y que deben adaptarse dinámicamente a los reglamentos, exigencias y necesidades de las instituciones lo cual puede generar diferentes reacciones personales por parte de cada trabajador, es ahí donde se manifiestan las actitudes cuando los trabajadores, deben sujetarse al ambiente laboral donde se desenvuelve, logrando reaccionar de forma específica a determinada situación, según lo que siente o piensa siendo favorable o desfavorable al desempeño laboral de la institución.

El profesional de los servicios de salud tiende a demostrar; su conformismo laboral, apego institucional, compromiso organizacional, apoyo institucional, estabilidad; a través de actitudes laborales, las cuales de acuerdo con su identificación como positivas o negativas, generarán un aporte de esta misma naturaleza hacia la institución de salud que se reflejara en el desempeño y prestigio institucional.

La presente investigación se desarrolla en el Hospital General IESS - Babahoyo, el mismo se encuentra clasificado como una unidad de Segundo Nivel de Atención dentro de Tipología B, del Sistema Nacional de salud. Se pretende evaluar la influencia de las actitudes en el clima organizacional de los trabajadores, teniendo en cuenta que el entorno laboral propicia actividades que requieren decisiones estratégicas y rápidas tales como diagnosticar de un modo rápido la afección o patologías de los pacientes que acude, lidiar con los familiares que precisan conocer el estado de sus pacientes, buscar alternativas ante la falta de insumos médicos apropiado y disponibles y finalmente el agotamiento físico y mental dada las largas horas de trabajo asignada en cada una de las áreas.

En la organización, la estructura funcional está determinada por el talento humano comprendido por los profesionales del área de la salud quienes tienen trabajo directo con los pacientes, así como profesionales del área administrativa, quienes se encargan de administrar los recursos de dicha casa de salud; las actitudes laborales son reacciones que se visualizan a diario vivir en el nosocomio, las mismas que pueden ser positivas o negativas, siendo una causa coyuntural en el eje facultativo de brindar atención directa al usuario externo.

Formulación del Problema

¿Cómo influyen las actitudes en el clima organizacional de los profesionales del Hospital General IESS - Babahoyo?

Justificación

El Estado es el garante de derechos, al servicio del bien común. Se propone un Estado cercano a la gente, con servicios de calidad y calidez, eficiente y transparente donde en la democracia surge el poder popular, con participación y consulta permanente a la ciudadanía. La alternativa

será siempre la vía del diálogo y la implementación de distintos espacios y mecanismos para llegar a consensos colectivos. (Senplades, 2017) Desde esta perspectiva del Plan Nacional de Desarrollo, se entiende que el centro del desarrollo es el ser humano, y no el mercado ni el capital.

Es por ello el presente proyecto de investigación responde a la línea de investigación de Cultura Organizacional, de la maestría en Gerencia en los Servicios de la Salud, de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder favorable o desfavorablemente, ante otra persona, un grupo, un objeto y una idea. Con mucha frecuencia el conocer cierta forma de actuar va a permitir predecir el comportamiento, tanto en la empresa como en otros aspectos de la vida.

El presente trabajo centra su interés en el aspecto socioemocional del personal asistencial para este caso; médicos, enfermero/as, auxiliares de enfermería, tecnólogos, psicólogos, terapeutas, quienes debido a la naturaleza de su trabajo en ocasiones, se ve afectado en su desempeño laboral, sea por las largas jornadas de trabajo o por aspectos relacionados a la alimentación y la calidad del sueño por lo tanto el actual estudio consiente en conocer la influencia de las actitudes en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital General IESS - Babahoyo, lo que ayudará a identificar problemáticas que presente el trabajador.

Se reconoce que actualmente el personal de salud pasa por un momento crítico, volviendo aún más significativa su participación y desempeño laboral, dada la pandemia que se vive a nivel mundial producto del Covid-19, que le añade un peso mayor a estas actitudes y que influye significativamente en el clima organizacional, sin embargo cuando fue concebido el presente

trabajo de investigación, no existía tal pandemia, ni las repercusiones que observamos diariamente, donde el personal de salud es quién lidera y lucha cada día. Es así, que tomando en cuenta lo anterior descrito, se tiene la certeza que ya existen las primeras investigaciones que reflejan esta nueva realidad, es por ello que la presente investigación da continuidad a la reiterada valía del profesional de la salud en todos sus tiempos y ámbitos más aún con los nuevos retos que actualmente lidian siendo ellos los mayores beneficiarios y las autoridades a cargo.

Objetivos

General

Determinar la influencia de las actitudes en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital General IESS Babahoyo, con el propósito de diseñar estrategias que mejoren el rendimiento de los profesionales.

Específicos

1. Determinar la fundamentación teórica y conceptual de las variables actitudes y clima organizacional, que permite sustentar esta investigación.
2. Dar a conocer trabajos investigativos realizados a nivel nacional e internacional, acerca de las variables de investigación, que permitirán observar a través de las diferentes aristas. Además, la descripción de la situación actual del Hospital IESS Babahoyo. Asimismo, con normativa vigente.
3. Desarrollar la metodología y la aplicación de cuestionario para identificar las actitudes recurrentes en el personal de salud que influyen en el clima organizacional,
4. Diseñar estrategia para mejorar o reforzar el clima organizacional para potenciar las actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud

Hipótesis

Las actitudes influyen en forma positiva y significativa en el clima organizacional de los profesionales del Hospital General IEISS – Babahoyo

Capítulo I

Marco Teórico y Fundamentación Teórica

Dentro del presente capítulo se desarrollará cada uno de los conceptos principales y secundarios que fundamentan teóricamente la presente investigación.

Teorías Clásicas de la Formación de las Actitudes.

Las teorías clásicas que han tratado el tema de las actitudes del trabajador han propuesto lo siguiente con respecto al reforzamiento de estas a través del condicionamiento clásico e instrumental:

El Condicionamiento Clásico de las Actitudes.

El condicionamiento clásico plantea que un estímulo neutro es incapaz de condicionar una determinada respuesta, pues esta se logra obtener si la recompensa se da manera constante ante la reacción de la conducta deseada, son diversos los autores que han considerado que la formación de actitudes puede darse a través de un proceso de condicionamiento clásico y que a largo plazo podrían modificar, evolucionar o cambiar posteriores respuestas comportamentales, “Según el condicionamiento clásico, la respuesta actitudinal es debida a la mera asociación entre el estímulo condicionado y el incondicionado” (Ubillos, 2004, p.2), por lo tanto dentro del ambiente laboral es importante contar con estímulos positivos que logren asociar las tareas de sus roles como agradables y aumentar su desempeño.

No obstante, “nuestras actitudes pueden ser ‘teñidas’ sin querer por el contexto en que un objeto se ha experimentado, siendo un proceso bastante funcional cuando la relación entre el estímulo y el contexto es estable” (Ubillos, 2004), lo que el autor manifiesta es que mientras el contexto de donde proviene el estímulo sea estable y conciso es posible que las conductas positivas se mantengan, pero será diferente cuando el ambiente sea inconsistente y ambivalente.

Resulta interesante conocer como diversos factores psicológicos producen cambios comportamentales que nos permiten tener otra visión dentro de un mismo contexto.

El Condicionamiento Instrumental de las Actitudes

El condicionamiento instrumental menciona que una respuesta comportamental de un sujeto puede ser reforzada. Autores como Stroebe y Jonas, en 1996 citados en (Ubillos, 2004) postula que: “aquellas respuestas que vengan acompañadas de consecuencias positivas para el sujeto tenderán a ser repetidas en mayor medida que aquellas que inciten consecuencias negativas”, por ejemplo cuando un trabajador no recibe un refuerzo positivo al presentar conductas y actitudes creativas para la solución de problemas y el cumplimiento de los objetivos de la organización, estas se verán reducidas o incluso pueden desaparecer. Dentro de esta referencia podemos empezar a deducir que una actitud positiva es capaz de conseguir resultados positivos, esto se puede ver reflejado en la posición de Empleado del Mes en la industria de la comida rápida donde el buen desempeño laboral es recompensado con un reconocimiento antes sus compañeros además de una compensación económica.

Un estudio destacado es de Verplanck, 1955 que encontró: “el refuerzo verbal a través del reconocimiento diferencial de las opiniones de los sujetos producía una mayor frecuencia de declaraciones de opinión cuando éstas eran reforzadas positivamente” (Ubillos, 2004).

En 1965, Insko entrevistó a una serie estudiantes acerca de un tema de interés. A la mitad de ellos se les reforzó a través de respuestas verbales actitudinales favorables y a la otra mitad con respuestas desfavorables. Posteriormente, se pasó a los sujetos un cuestionario para valorar su actitud acerca del asunto fruto de la entrevista y se encontró que, una semana más tarde, los grupos reforzados diferían en su percepción (Ubillos, 2004).

A pesar de que se acepta dentro de estas teorías que el refuerzo verbal puede suscitar un cambio de actitud, una crítica o señalamiento no logra aún explicar si los efectos positivos o negativos se dan de forma automáticamente o, por el contrario, existen diferentes procesos cognitivos que regulan la relación. Es así que Cialdini e Insko (1969) plantean que “El refuerzo verbal presenta dos funciones: a) es un indicador de la posición actitudinal del entrevistador; y, b) establece una relación entrevistador-entrevistado” (Ubillos, 2004).

Conceptualización de las actitudes.

Actitud

Se define bajo algunos conceptos y miradas, debido a que sus orígenes están ligados tanto a la Psicología Social como a la Pedagogía y de cada una de ellas se puede extraer más variables que nos darían una explicación que no logra ser definitiva. Hemos tomado algunos conceptos de este término, estas van a permitir observar todos aquellos cambios dentro de sus concepciones a lo largo de los años:

Secord y Backman, en 1964 (como se citó en Castro, 2002) explica que esta “...corresponde a ciertas regularidades de los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de un individuo a actuar hacia algún aspecto del entorno”, en este primer concepto, existe un acercamiento entre la actitud, el comportamiento del individuo y su parte cognitiva-afectiva además de que estas se desarrollan de una forma determinada según el contexto donde se desenvuelve.

Cook y Selltiz en 1976 (como se citó en Castro, 2002) indicó que es “...una disposición fundamental que interviene en la determinación de las creencias, sentimientos y acciones de aproximación-evitación del individuo con respecto a un objeto.” En este caso los autores mencionan que la base de esta se produce acorde a como el objeto con el cual se interviene produce sensaciones positivas o negativas que ocasionaran acciones de alejamiento o de

aproximación. Es decir, que luego de una década se toma como parte fundamental de la actitud a la cultura a través de sus creencias y sentimientos como una causa para reaccionar ante una determinada situación. Se añade a Marín en 1976, quien complementa que "...es la disposición permanente del sujeto para reaccionar ante determinados valores" (Castro, 2002).

Thurstone, en 1976, (como se citó en Castro, 2002) en cambio menciona: "El concepto de actitud denota la suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico", en ese año se concibieron varias ideas acerca de este tema los cuales concluyeron que tanto los valores, como términos más subjetivos dejan de lado una percepción "desfavorable" y empiezan a darle una connotación positiva o negativa no solo a los objetos o ambiente como tal sino también hacia las personas.

Petty y Cacioppo, en 1998, refiere "...el término actitud hace referencia a un sentimiento general, permanente positivo o negativo, hacia alguna persona, objeto o problema" (Castro, 2002). Ya por los años 80', se toma en cuenta no solo la respuesta del individuo ante la persona, objeto u ambiente, sino que además como ese individuo se siente en relación a su respuesta y adopta según la misma una disonancia cognitiva que puede dar paso a otros fenómenos psicológicos.

Como menciona el siguiente autor Alcántara en 1988, las actitudes son las disposiciones según las cuales el hombre queda bien o mal dispuesto hacia sí mismo y hacia otro ser... son las formas que tenemos de reaccionar ante los valores. Predisposiciones estables a valorar de una forma y actuar en consecuencia. En fin, son el resultado de la influencia de los valores en nosotros como dijo el autor. Fishbein y Ajzen, en 1995, postulan que "...es una predisposición aprendida para

responder consistentemente de modo favorable o desfavorable hacia el objeto de la actitud" (Castro, 2002).

Bolívar, 1995, los trata "como factores que intervienen en una acción, una predisposición comportamental adquirida hacia algún objeto o situación" (Castro, 2002). Es así, que a mediados de los 90', se integra el término comportamental para explicar el modo de actuación incluyendo si existen expresiones faciales que den paso a un estado de ánimo al momento de actuar, además incorpora de forma más clara a los valores que junto a las creencias le da un carácter particular, único e individual, bajo estas concepciones se podría inferir que ante ciertas situaciones van a provocar determinadas actitudes; volviéndose predecible de acuerdo a características, tales como edad, sexo y cultura. A continuación, destacamos a diversos autores que incorporaron las concepciones descritas durante los años 1997 a 1999.

Morris, en 1997, que indica: "Una actitud es una organización relativamente estable de creencias, sentimientos y tendencias hacia algo o alguien -" (Castro, 2002). Además de Cantero y otros, en 1998 compara a la disposición como: "... disposición interna de carácter aprendido y duradera que sostiene las respuestas favorables o desfavorables del individuo hacia un objeto o clase de objetos del mundo social; es el producto y el resumen de todas las experiencias del individuo directa o socialmente mediatizadas con dicho objeto o clase de objetos" (Castro, 2002).

Ya acercándonos a Martínez, 1999, demuestra que: "El concepto... se refiere a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del ser humano, implica ciertos componentes morales o humanos y exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir y reaccionar en un sentido; por ej. de tolerancia o de intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etcétera." (Castro, 2002)

Por ello indica Sanmartí y Tarín, en 1999 que: "...se refiere una generalización hecha a partir de observar repetidamente un mismo tipo de comportamiento. Generalmente detrás de un conjunto de actitudes se pueden identificar valores" (Castro, 2002)

Ya para el año 2000, tomando en cuenta a autores como Martínez, Sanmartí y Tarín postulan que la actitud viene desde el individuo y su modo de percibir y de reaccionar, donde podemos reflexionar que deja de ser una respuesta condicionada por el entorno, para convertirse en una elaboración crítica que involucra su modo de pensar y experiencias previas para contestar.

En el 2000, Morales, menciona: "...predisposición aprendida, no innata, y estable, aunque puede cambiar, a reaccionar de una manera valorativa, favorable o desfavorable ante un objeto (individuo, grupo, situaciones, etc.)" (Castro, 2002)

Se finaliza este recorrido con Muchielli, que, en el 2001, postula: "Una actitud es una orientación general de la manera de ser de un actor social (individuo o grupo) ante ciertos elementos del mundo (llamados objetos nodales)" (Castro, 2002)

En el año 2000, toma una connotación social tanto para el individuo como para los entornos sin dejar a un lado todos los elementos individuales y sociales mencionados anteriormente. Es así que se empieza a estudiar la actitud dentro de las organizaciones, desde allí dan nacimiento a los siguientes conceptos.

Las actitudes son resultado de una amplia gama de relaciones que se sostiene como seres humanos; la escuela y la educación que recibimos forman parte de estas relaciones (Carranza, 2005). Refiriéndose a los aspectos mentales relacionados con los objetos con los que interactúa un individuo, pero que no necesariamente tienen que convertirse en conducta.

Fernández (2005) señaló que: “Las aptitudes que manifiestan los empleados en las organizaciones se clasifican en tres categorías: (a) conceptuales, para conocer bien su entorno; (b) humanas, para relacionarse en su trabajo y (c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas”.

Por lo antes mencionado, es notorio la relación que dan a las actitudes con el entorno laboral, el compromiso con el trabajo que realizan y la satisfacción personal de cada individuo, lo cual englobaría el correcto desempeño laboral. (Guevara, 2016)

Con todo lo descrito podemos recopilar las siguientes características que tienen esta variable y se la puede sintetizar en los siguientes ítems (Mendoza, 2018):

1. **Las actitudes son adquiridas.** Cada persona tiene un recorrido de vivencias en donde ha aprendido diferentes formas de actuar respecto a las situaciones a las cuales se enfrenta y estos se verán afectas tanto si son comportamientos dados en un entorno grupal o individual.
2. **Este autor menciona que las actitudes conllevan una alta carga afectiva y emocional:** Pues se manifiestan en nuestra conducta, destacando las experiencias subjetivas que los determinan.
3. **Las definiciones de actitud son evaluadas desde los juicios o valoraciones,** en las cuales el sujeto tiene la posibilidad de elegir si se juzgan, reconocen o aceptan y rechazan
4. **Las actitudes tienen respuestas múltiples,** que involucran respuestas de índole afectivo, cognitivo y conductuales.

5. Las actitudes son subjetivas, siendo su característica principal no pueden ser analizadas solo desde ese punto, sino que se compara muy a menudo con respuestas observables de algunos individuos en la misma situación.

6. Las actitudes suelen ser predecibles. Al ser predecibles se convierten en aprendizajes y dado a que nunca dejamos de aprender y del mismo modo desaprender pueden ser a través de la enseñanza reestructuradas, reestablecidas o reorientada ya que los entornos evolucionan e incluso cambian.

7. Las actitudes son previas a la respuesta conductual. Sin embargo, no deben confundirse con la conducta; hay un proceso biológico de acción antes de darse la conducta.

Análisis Funcional de la Actitud.

Todas las actitudes tienen una función general llamada: **Evaluación Estimativa**, donde se actúa como alerta ante el objeto, lo importante de esta función es que evita que se evalúe constantemente los mismos objetos, haciendo que haya una respuesta lineal ante el mismo objeto, volviéndolo adaptativo. Se puede tomar una determinada conducta, tomando en cuenta las siguientes funciones: (Pacheco, 2002)

Función de valor de orientación.

Dentro de todos los objetos actitudinales que percibimos, si se le presta mayor atención sólo a aquellos que brindan resultados tanto positivos o negativos, la respuesta sería automática y lineal por ello se requiere que sean más accesibles y cotidianas registren este tipo de respuesta según el autor Francisco Pacheco.

Función de valor instrumental.

Sucede cuando se utiliza a la actitud para llegar a un determinado fin, se le da un valor positivo (si es gratificante) o negativo (si resulta adverso) según el autor Francisco Pacheco.

Función de expresión de valores.

Cuando es usada para expresar un valor que lo representa y la misma pasa a ser la vía para alcanzarla. Si en una organización se ofrece un bono por llegar puntual (valor), los empleados tomarán “esa actitud” de puntual para acceder al beneficio según el autor Francisco Pacheco.

Función de separación.

Usada para un fin contrario al anterior, que ante una actitud que va en contra de los valores que se predica, se mantiene alejada al objeto actitudinal según el autor Francisco Pacheco.

Función ideológica hegemónica.

Utilizada tan solo para recrear las actitudes racistas, en la cual el grupo dominante se impone ante el grupo dominado a través de la ideología, teniendo gran exposición y medios suficientes para convencer y lograr que más individuos se acojan al grupo dominante según el autor Francisco Pacheco.

Carácter social de la Actitud.

Nace a través de la interacción social y el contacto con los grupos, a pesar de tener cierto grado de independencia, muchas veces es el reflejo de grupos sociales con los cuales, los individuos se sienten identificados. (Pacheco, 2002)

Dentro de las organizaciones un claro ejemplo serían los sindicatos, quienes adoptan una postura que representa los derechos de los empleados, al existir representación, existe apoyo y actitudes que llevan a comportamientos que respondan a esa representación.

Según Billig (1991), “las actitudes tienen una estructura inacabada, incompleta debido a que la misma va evolucionando y/o cambiando, acorde al contacto que tenga en diferentes contextos y situaciones sociales”. Tomando en cuenta lo antes expuesto, se reconoce que tienen un carácter compartido con la sociedad y lo que le muestra ella al individuo. (Pacheco, 2002).

Conceptos asociados a la actitud.

Es importante conceptualizar la variable del trabajo para poder diferenciarla de elementos que guardan relación como son los valores, los instintos, la disposición, el hábito. Las actitudes se distinguen de los valores dado el estilo de crianza donde se gestan; donde los valores van más allá de los objetos o situaciones incluso si no están presentes, por ejemplo si hablamos de la honestidad dentro de las organizaciones, la actitud será en respuesta a lo que mi círculo primario (la familia) me enseñó en torno a ese valor, con este ejemplo reiteramos que no es necesario la presencia de la familia para ser honesto, por ello trasciende la respuesta que se convierte en el comportamiento ante esa situación. En cambio, las actitudes se dirigen específicamente a en objetos, personas o situaciones específicas. (Castro, 2002).

Tomando como referencias los instintos, estos se conciben de forma innata en cambio las actitudes son adquiridas y se forman a través de la experiencia y el entorno. Por otro lado, la predisposición es usualmente confundida con la variable estudiada, podemos ejemplarizar esta confusión con anuncios de empleo que solicitan “**predisposición**” al aprendizaje, al trabajo en equipo, a estar bajo presión donde el futuro empleado e incluso el mismo empleador tienen cierto grado de confusión, pues el instinto es de corta duración y se manifiesta de forma volátil y reflexible mientras que la actitud tiene un grado de madurez psicológica. “Hay toda una teoría de la disposición de la personalidad, pero aún hoy, no han explicado cómo es que el individuo pasa de la disposición a la acción” (Pervin, 1994).

Otro concepto muy usual con el que tiende a confundir es con la aptitud, para explicarlo mejor se dice que la aptitud se integra de distintas disposiciones; la actitud es la unión de varias aptitudes, que incluye además una fuerte carga emocional. Por otro lado, el hábito, muy vinculado a la acción, se integra según Alcántara, en 1988 que “a las aptitudes para brindar mayor solidez y estructura funcional a las actitudes”. (Castro, 2002).

Dado este recorrido histórico que aterriza en los aspectos organizacionales de esta nascente investigación, es pertinente destacar, que es de gran importancia estudiar este concepto dado su forma de concepción, como las evoluciones que ha dado el término, las esferas que se fueron añadiendo además de los conceptos con los cuales suelen ser confundidos, por estas razones ha sido muy estudiado dentro del campo de la Psicología, concebido con uno de los principales constructos de la Psicología Social, aplicado a campos educativos y organizacionales.

Rasgos y componentes de la actitud.

En este apartado; se dará a conocer los cuatro rasgos mediante los cuales estas se pueden caracterizar, los mismos que son la dirección, la magnitud, la intensidad, y la centralidad. La primera característica que se menciona es la dirección la misma que hace referencia a su sentido el cual puede ser positivo o negativo (Aigner., 2008). La magnitud se refiere al grado de favorabilidad o desfavorabilidad con el cual se llegue a evaluar el objeto de esta actitud. La intensidad es la fuerza que conlleva el sentimiento relacionado y finalmente la centralidad se refiere al predominio que tiene esta en el comportamiento del sujeto.

Zanna y Rempel (como se citó en Morales, Moya, Gaviria, & Cuadrado, 2007) afirman que las actitudes cuentan con características y también tienen componentes los cuales son el componente cognitivo, componente afectivo y componente conductual:

Componente cognitivo: Incluye los pensamientos y creencias de la persona acerca del objeto de actitud.

Componente afectivo: Agrupa los sentimientos y emociones asociados al objeto de actitud.

Componente conductual: Recoge las intenciones o disposiciones a la acción, así como los comportamientos dirigidos hacia el objeto de actitud (p.459)

Por otra parte, existen actitudes laborales que son apreciadas por los colaboradores, De La Garza (2005) demostró en un estudio que realizó en el cual se evaluó a ochenta empresas, las mismas son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio organizacional.

La responsabilidad se da a notar en la relación que tenga el empleado y la organización, debe ser una relación bidireccional en esta las dos partes se benefician pues se comprometen con responsabilidad generando nuevos valores que aporten a la organización (De La Garza, 2005).

Otra de las actitudes que sobresalieron fue el trabajo en equipo, el cual se puede llegar a definir como un grupo de colaboradores que trabajan por un objetivo organizacional en común, aunque también existen puntos contradictorios pues a ciertos sujetos no les agrada trabajar en equipo por sus diferentes rasgos de personalidad o porque consideran que las tareas no se realizan de manera equitativa (De La Garza, 2005).

La tercera actitud es el cambio organizacional, en la actualidad las organizaciones están expuestas a cambios constantes ya sean tecnológicos, económicos, administrativos entre otros para los cuales los colaboradores deben estar preparados y adaptarse rápidamente a los mismos para que la organización pueda continuar con sus funciones (De La Garza, 2005)

Actitud laboral

Dentro de la actitud como concepto general se considera necesario conocer como diversos autores que la abordan dentro del ámbito laboral.

Robbins (2004) nos dice que las actitudes laborales se pueden declarar para poder ser evaluadas debido a una persona o suceso y éstas también pueden presentarse como favorables o desfavorables.

El autor Davis y Newstrom (2003) nos dice que son sentimientos y creencias los que pueden determinar la percepción sobre el ambiente de trabajo que percibe los colaboradores, el compromiso en relación con las acciones y por último el comportamiento.

Una "actitud laboral" es considerada como la disposición de actuar de un cierto modo más que otro, relacionado con factores muy específicos del puesto (Caballero, 2002).

Para Guillén y Guil (2000) el término se localiza en cualquier entorno que nos encontremos, lo importante es entender ¿cómo se desarrolla? y ¿cómo se puede modificar?, porque éstas afectan nuestra vida diaria y laboral.

Desde el momento de la selección de un empleado, se busca a través de la entrevista poder "detectar" ciertas actitudes que pueden influir en posterior dentro de la organización por esta razón es la prueba de personalidad, un filtro que se aplica dentro de la selección.

La actitud de los empleados es un aspecto muy importante en la organización, cuando estas son negativas se pueden considerar como una causa que puede llegar a contribuir a las dificultades para la empresa o incluso puede causar de modo tangible ausentismo, mayor índice de rotación, baja productividad, entre otros.

Teorías de las actitudes laborales

Teoría De La Consistencia Cognitiva (Festinger)

Los seres humanos tratan de (Briñol, y otros, 2004) “mantener su sistema psicológico relativamente equilibrado y sin conflictos para explicar, predecir y controlar mejor su entorno” (p.373), pero suelen presentarse ocasiones en donde ciertos factores externos desequilibren el estado natural de la persona por discrepancias en las emociones, creencias sobre el clima organizacional en el que laboran, repercutiendo en las actitudes y formas de comportarse de los trabajadores, por ese motivo el ser humano se encuentra en un estado constante para “la reducción de las discrepancias o divergencias internas”. (Briñol, y otros, 2004, p.373)

Varios autores como Abelson, Heidermm Higgins, Campell, Priester y Petty, entre otros, que han estudiado el enfoque de la consistencia cognitiva han señalado que existe factor común que es “la falta de consistencia como un estado aversivo y poco adaptativo” (Briñol, y otros, 2004, p.373) y como la mayoría de las personas estas motivadas a disminuir estas ambivalencias de diversas formas, con presentar conductas evasivas, tomar el problema con poca importancia o tratar de modificar los elementos disonantes según el paradigma clásico.

Una de las acciones que más ayuda a restablecer la consistencia es “aumentar la actividad cognitiva y el procesamiento de la información relevante para decidir cómo resolver la discrepancia” (Briñol, y otros, 2004, p.373) pues al evaluar la situación y encontrar el origen de la disonancia, las personas que se encuentran en estado ambivalente consiguen polarizar sus opiniones y conseguir su eliminación o llegar a disminuir el sentimiento de incomodidad.

El autor (Crespo, 2015) señala las cuatro situaciones que propone Festinger (1957) que generan la disonancia, la inconsistencia lógica, las convenciones culturales, contradicción entre una opinión y otra de ámbito más amplio que la incluye y por ultimo según la experiencia pasada,

en ellas se puede ver un punto importante y común, el “enfrentamiento con lo nuevo, con lo inesperado” y cuando esto ocurre el hombre tiene tres formas de proceder, 1) cambiar uno de los elementos cognoscitivos de conducta, o cambiamos nuestra forma de comportarnos o transformamos el sentimiento o nuestra actitud para reducir la incomodidad. 2) Cambiar el elemento del entorno, aunque suele ser difícil puede ser más conveniente utilizarlo cuando el entorno al que nos enfrentamos es social a que sea físico. 3) O traer algún elemento que nos produzca satisfacción para disminuir el malestar en el entorno de trabajo.

Teoría De La Autopercepción

Esta teoría es una alternativa a la teoría de la disonancia cognitiva, donde el foco principal radica en que las personas “se basan en su propio comportamiento a la hora de deducir sus propias actitudes” (Psicología Social y de las Organizaciones, 2010), es decir que uno como miembro de la organización va a decidir si el actuar de los demás colegas está bien o mal según las propias creencias, emociones y sentimientos, del mismo modo se puede deducir si son las adecuadas según el contexto en los que nos estemos desarrollando, además es importante que esta teoría aunque es básica también proponen que “las actitudes no son solo afirmaciones aleatorias, sino son productos basados en los comportamientos que hemos tenido” (Francia, 2021).

Clima Organizacional

Modelos y teoría del clima laboral

Modelo de Schneider y Hall (1982; citado por Gongalves, 2005)

Este modelo hace referencia a la incidencia del clima laboral en el comportamiento de los colaboradores, pero sin que este sea el resultante de sus factores. Es decir que el comportamiento de los trabajadores no es resultante del clima laboral, más bien este depende de cómo los

trabajadores lo perciban y a su vez esta percepción depende de actividades, interacciones y otra serie de experiencias de cada miembro de la organización. La percepción del clima laboral dependerá de las características personales de cada individuo.

Modelo de Clima Organizacional de Robbins

El modelo de Robbins por su parte menciona que “Las percepciones que tengan los trabajadores sobre los factores externos e internos no es el resultado de su comportamiento, sino que depende en gran medida de las relaciones, actividades, interacciones y una serie de experiencias que cada miembro tenga” (Corichi, Hernández, & García, 2013).

Como menciona el autor aquí son indispensables las actividades, relaciones y experiencias que el colaborador vaya obteniendo en el transcurso de su trabajo pues de estas dependen las percepciones que el mismo tenga acerca de los factores internos y externos de la empresa.

Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer

Este modelo por su parte plantea que evaluar el clima organizacional nos dará como resultado la percepción que tienen los colaboradores de la organización pues el clima compone varios factores como los objetivos, estructura, liderazgo y toma de decisiones. También el autor de esta teoría nos menciona que “Las propiedades del sistema organizacional generan subclimas al interior de las organizaciones, repercutiendo en la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización” (Corichi, Hernández, & García, 2013). Esto sin lugar a duda va a tener repercusión en las actitudes, satisfacción y productividad del colaborador.

Teoría del Clima Organizacional de Likert (1961, 1967; citado por Goncalves, 2005)

Likert, en su teoría del clima organizacional “Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones

organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (López & González, 2009, p.24).

Este también propone tres variables, primero la **variable causal** o independiente las cuales indican el sentido en el que la organización avanza como la estructura organizativa, decisiones entre otras, luego tenemos las **variables intermedias**, las mismas están dirigidas a medir el estado interno de la empresa, la comunicación, rendimiento y motivación forman parte de esta variable, por último las **variables finales** son el resultado de las variables causales e intermedias y establecen los resultados de la organización como la productividad, ganancia o pérdida de esta.

Componentes del clima organizacional

Autores como (Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez, & Domínguez, 2015, p.181) tratan a los componentes clima como el conjunto de algunas variables, que al ser tomadas en cuenta por los empleados van a generar actitudes positivas o negativas con respecto al clima organizacional, a continuación, se detallan algunas de ellas propuestas por Mañas, González y Peiró (1999):

1. *Autonomía*: Hace referencia a la libertad y responsabilidad del personal a la hora de realizar su trabajo o en su defecto que no se realice una supervisión de manera estrecha.
2. *Cohesión*: Es el tipo de relaciones que se manejan dentro de la organización entre los colaboradores ya sean estas de cooperación o de conflicto
3. *Confianza*: Es la confianza que el colaborador tiene en las figuras de liderazgo, sensibilidad de la dirección y finalmente la apertura que se brinda a las personas.
4. *Presión*: Es la sobrecarga de trabajo que se imponga a cierto cargo y los estándares que se tengan del mismo, este puede tener una orientación hacia la persona o hacia la productividad y rendimiento.

5. *Apoyo*: Es el apoyo que brinda la empresa a sus miembros, la influencia jerárquica y también la facilitación del trabajo en caso de que este se requiera.
6. *Reconocimiento*: Hace referencia a como se maneja el sistema de recompensas en la empresa y el reconocimiento del trabajo a su vez en cómo se brindan las oportunidades de crecimiento profesional.
7. *Imparcialidad*: Así como es importante que cada empleado tenga conciencia de su rol en la organización, es importante que los administrativos cumplan con “claridad, objetividad y justicia en los sistemas de recompensas y claridad en los sistemas de promoción” (Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez, & Domínguez, 2015, p.181), la inconformidad de este tipo de acciones de los superiores generará un malestar general, pues el personal va a comenzar a percibir un favoritismo y una sensación de desvalorización de sus capacidades.
8. *Innovación*: dentro de esta categoría, se puede definir que cada organización, sea médica o de otra índole debe estar dispuesta al cambio, a obtener nuevos instrumentos que ayuden a mejorar la atención y detección de enfermedades en el caso de los hospitales y que el papel de los administrativos es esencial para mejorar el clima laboral de cada personal médico.

Evaluación del clima laboral

El denominado clima laboral es uno de los factores más importantes para que exista una productividad deseada y a su vez un alto grado de satisfacción en sus trabajadores, pues este entorno se forma gracias a las opiniones e interpretaciones que emiten los colaboradores de la empresa sobre el espacio físico en el que se encuentran durante su trabajo y como se desarrolla el

talento humano dentro de este. Por lo tanto, el instrumento utilizado dentro del presente trabajo mide las siguientes dimensiones:

Colaboración Y Buen Trato

El buen trato laboral a los colaboradores es imprescindible en una empresa, esto otorga importantes beneficios pues generara más compromiso, responsabilidad y productividad por parte de los trabajadores, el buen trato laboral se puede definir como “El establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales donde predomina la consideración, la empatía y la capacidad de para ponerse en el lugar de otro y resonar afectivamente con ella” (Petrillo & Mejías, 2017, p.4).

El buen trato laboral se da en un ambiente de respeto y brinda a la empresa beneficios como la entrega, el compromiso y la colaboración que como menciona Lesslie Pérez a la revista Forbes son elementos que el colaborador le regala a la empresa, “Y para poder regalarlo, debo estar en un entorno apropiado. Hombres y mujeres estamos dispuestos a dar la milla extra si contamos con el entorno necesario” (Pérez, 2018), recalando así la importancia de un buen trato laboral.

Motivación Laboral

Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (Quintero, 2007) Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad

1. Necesidades fisiológicas (aire, agua, alimentación).
2. Necesidades de seguridad (protección, seguridad).
3. Necesidades de aceptación social (afecto, amor, pertenencia, amistad)
4. Necesidades de autoestima (autovalía, éxito, prestigio).
5. Necesidad de autorrealización (de lo que uno es capaz de hacer, autocumplimiento)

Iniciativa Participativa

La iniciativa personal es una característica individual en el proceso, que permite a un trabajador mantener su empleo o conseguir otro, en caso de haber finalizado el que se tenía. La iniciativa hace que las personas sean agentes activos del mejoramiento de sus situaciones laborales en un mundo cambiante como el actual (Gamboa, Gracia, & Peiró, 2007).

La iniciativa ha sido definida como “una conducta que se manifiesta en una aproximación activa y espontánea de la persona para la realización del trabajo llevándolo a cabo mejor de lo que formalmente se requiere” (Gamboa, Gracia, & Peiró, 2007).

Así pues, la iniciativa personal es un elemento conductual que facilita la obtención de los empleos acordes con las propias preferencias.

Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional suele ser uno de los aspectos que mayor satisfacción brinda al ser humano, es esta etapa de adquisición de conocimientos, habilidades, cualidades y aptitudes para insertarse al campo laboral que como se sabe cada vez es más competente, en esta etapa el trabajador se siente pleno con las actividades que realiza en pro de la organización, el desarrollo profesional tiene una estrecha relación con el desarrollo profesional individual en este el sujeto se

plantea lograr objetivos y metas, pero sobre todo ser consciente de la responsabilidad que esto conlleva.

Equipos Y Distribución De Personas Y Material (Cantidad Y Calidad De Trabajo)

Caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. (Gil-Monte, 2012)

A esto se suma, tal como indica Gil-Monte (2012): “el estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.”

Organización Y Desempeño (Conocimiento Del Cargo)

El llamado conocimiento de cargo hace referencia a la capacidad de aplicar la preparación académica, conocimientos previos, habilidades técnicas requeridas y actitudes al puesto que se haya designado. No tener un conocimiento de cargo adecuado puede arraigar varios problemas con la organización pues no se actuará acorde a lo que la empresa necesite o en función de los objetivos de la misma porque su tarea no estará clara.

Comunicación Y Desarrollo

La comunicación interna pretende, entre otras líneas objetivas, vincular el trabajo individual y los objetivos empresariales, transmitir la misión y los valores de una organización, mantener vivo

el estímulo y la motivación en la tarea diaria, mejorar la satisfacción personal y mejorar la productividad (Berceruelo, 2011).

Se entiende por comunicación interna el proceso de gestión de los recursos humanos que actúa como elemento de motivación personal, fuente de transmisión y promoción de la cultura, y que fomenta la cohesión y optimiza el desarrollo, potenciando los comportamientos productivos (Bustamante E. , 2013).

Es fundamental indicar que para la comunicación se debe de conocer lo que es las relaciones interpersonales, siendo esta la forma como las personas se involucran y forman lazos de amistad con otras personas, siempre respetando sus formas de vida, cultura, religión, etc. Considerándose al ser humano como un ser social.

Autonomía Y Profesionalismo (Conocimiento Del Cargo)

Autonomía: Al inicio siempre se tiene una idea básica sobre la autonomía que está relacionada a una conducta sin la necesidad de algún mandato o dirección, pero actualmente una definición propuesta por Kant hace referencia a que este término se refiere la “capacidad del individuo de gobernarse por una norma que él mismo acepta como tal, sin coerción externa. En este sentido, autónomo es quien actúa libremente de acuerdo con un plan elegido, es decir, dentro del marco de una norma libremente” (Centro de gestión hospitalaria, 2009, p.2). En otras palabras es un profesional que conoce su rol y las normas sobre las cuales se rige su organización en base a ellos toma decisiones sobre sus actitudes y comportamiento hacia los demás de trabajar con el entorno diariamente, incluso el personal de la salud se han convertido en “un profesional autónomo... capaz de tomar decisiones independientes y fundamentadas” (Luego & Paravic, 2016)

Profesionalismo: cuando se habla del profesionalismo uno de los pioneros en este tema es Hall, el cual indago mucho sobre las actitudes que deben reflejarse en los empleados para ser categorizados como profesionales, este término tiene más fuerza en lo que se considera como potencial intelectual y que tan alto esta su motivación en el trabajo según el desempeño que demuestren en su puesto, en otras palabras no solamente tiene que ver con el cumplimiento de sus funciones por un factor económico sino que le produzca un beneficio psicológico al trabajador. Otro de los autores destacados esta Miller, el cual proponía una característica primordial en el profesionalismo que es la dedicación de los trabajadores, además “de sus valores y los atributos conductuales que dan identidad a una carrera específica... específicos de profesionalismo en enfermería” (Luengo, Paravic, & Brugos, 2017).

Función Adicional Al Servicio Al Cliente (Cooperación)

Al tratar el tema del servicio al cliente, es principal para las profesiones que trabajan directamente con el cliente. Para el personal médico esta es su realidad diaria pues su trabajo es atender y ayudar en la recuperación de los pacientes, por lo tanto un buen servicio al cliente ayuda a que cada usuario se mantengan en confianza y que se adhiera al tratamiento que se le propone, por lo tanto el “resultado del proceso de atención de salud no está en un objeto, sino intrínsecamente unido a las personas que reciben la atención, por lo tanto, estas personas, juntos al profesional de salud, deben tener una participación muy activa” (Ramos B. , 2011, p.46). Además que en nuestro país la insatisfacción dentro de nuestro país se encuentra mayormente dirigida a la dificultad de los pacientes en conseguir los medicamentos o en su defectos que estos se encuentren en la calidad de ser proporcionados por el hospital al que ellos acuden.

Funciones Prescritas De Servicio Al Cliente (Responsabilidad)

La responsabilidad es un valor fundamental que se lo adquiere desde muy pequeños y lo expresamos en nuestros comportamientos dentro de las esferas donde nos desenvolvemos entre ellas en las organizaciones.

Los valores éticos deben impregnar cada una de las piezas que componen el engranaje de una empresa, incluyendo, por supuesto, a todo el equipo directivo. La existencia de un directivo ético facilita la conexión entre los valores de la sociedad y los de la empresa, aunque esto no asegura el desarrollo de una ética profesional, pues la orientación hacia un management más ético y responsable es algo optativo desde una visión sociocultural y perspectiva funcional (Gómez, 2015). Prueba de ello es que en muchas ocasiones la cultura es el resultado del trabajo y de la cooperación con otras entidades y personas, origen de toda ética.

Por otra parte, en un estudio que se realizó a profesionales de enfermería el autor menciona que los valores personales influyen en las interacciones con las personas y en la práctica profesional. La mayoría de las personas los adquieren de la sociedad o del subgrupo en que se desenvuelven. En relación con los valores profesionales, la profesión se define como “la actividad personal, estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio a impulsos de la propia vocación” (Badillo, 2012).

Cooperación

La implicación del trabajador con su empresa resulta fundamental, posibilitándose entonces formas de integración y comunicación con la empresa, que permitan a los trabajadores volcar sus experiencias, sus conocimientos y sus opiniones (Spremolla, 2008).

Dentro del ámbito sanitario se puede referir al termino de cooperación “cuando se alcanza una dinámica en la que se comparten aspectos de planificación, aplicación y evaluación entre

profesionales y personas afectadas. En el momento actual se considera que la respuesta a un problema de salud debe construirse desde la cooperación” (Muriel, García, Rodríguez, & Sagués, 2016), el personal médico no es el único que debe de estar comprometido para solucionar el malestar de los pacientes, sino que estos últimos están sujetos a cooperar con el tratamiento indicado para poder mejorar su salud y mantener un mejor estilo de vida.

Compromiso Organizacional Afectivo

Compromiso Organizacional

Porter y Lawler 1965 (como se citó en Aguilar & Bravo, 2019) definieron “El compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores”.

Compromiso afectivo

Katz (1990) describió la actitud de los trabajadores con elevado compromiso afectivo como una buena predisposición a los cambios organizacionales, involucrándose en ellos, y su disposición a trabajar más de lo establecido. En este sentido es comprensible como un trabajador da más de lo que exige su trabajo en otras palabras un “plus” por lo cual destaca entre sus compañeros y llega a ser notado y valorado por sus jefes pudiendo también representar un modelo de desempeño a seguir, convirtiéndose en el trabajador que la organización procurará y preferirá mantener en su plantilla.

Satisfacción Laboral

Cuando se tratar el tema de la satisfacción laboral es crucial comprender que la satisfacción provoca en el ser humano experimentar un “equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. La misma está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su

propio ambiente laboral” (Ramos, Luján, & Martínez, 2007, p.63). Por lo tanto esta dimensión está vinculada en cumplir y suplir necesidades que tengas los trabajadores que están dentro de una organización, sean estas económicas o psicológicas. Tenemos teorías de la satisfacción laboral como es la propuesta por Herzberg la cual propone dos factores: los higiénicos, que están relacionados con “el contexto del individuo en relación con la empresa; implica situaciones físicas y ambientales de trabajo, salarios, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados” (Ramos, Luján, & Martínez, 2007, p.63). Entre otros, es decir, están enfocados en como el empleado se encuentra satisfecho con lo ofrecido por la empresa como pago de sus servicios y la preocupación para generar un bien ambiente laboral; y los últimos factores son los motivacionales, este factor es mucho más enfocado en el trabajador, por ejemplo como se “desempeña, tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto... encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional” (Ramos, Luján, & Martínez, 2007, p.64). En otras palabras, este último factor tiene está relacionado a como cada miembro de la organización siente que va desarrollando sus actitudes, a través de ascensos o cambios de puestos que le permitan aumentar su experiencia laboral y mantener un mejor intercambio con cada uno de sus pacientes al sentirse satisfecho en su puesto de trabajo.

Marco Conceptual.

A continuación, los términos más utilizados en el presente trabajo, que permita una mejor comprensión de los contenidos expuestos.

Actitud.

Las actitudes “son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última

instancia, su comportamiento” (Davis, 2000, p.271). Dicho autor señala a este término como indicadores de las conductas que dan indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera y tienen efectos que pueden ser positivos y negativos, por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo permiten predecir conductas constructivas que se reflejan en trabajadores satisfechos. En el caso de que estas sean negativas, ocurre todo lo contrario, se pueden predecir conductas indeseables, ya que los trabajadores se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores.

Desde esta perspectiva interactiva se entiende que debe existir congruencia o ajuste óptimo entre las demandas laborales, características del puesto, etc. y las dimensiones personales. En caso contrario, se derivarán toda una serie de consecuencias tanto a nivel fisiológico como psicológico que incidirán de manera negativa en la calidad de vida laboral y la salud socioeconómica de la empresa (Montalbán, Bonilla, & Iglesias).

Clima organizacional

Conceptualización

El concepto de clima organizacional ha ido evolucionando a través del tiempo por medio de investigaciones y autores que se han centrado en desarrollarlo. A continuación, se han seleccionado varias definiciones importantes a través del tiempo:

Primero tenemos a Hall (1972) quien lo conceptualizó este término “como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Ramos D. , 2012). Esto quiere decir que desde el inicio se ha visto la relevancia de un ambiente laboral adecuado y sobre todo como este llega a influir en el rendimiento, conductas y actitudes laborales.

Ramos (2012) también propone a Campbell (1976) quien “considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”, por lo tanto, conocer cómo se dan los procesos administrativos dentro de la empresa y cómo se maneja la estructura organizacional va a incidir en el comportamiento y actitudes de los trabajadores, sean estas buenas o no para la imagen de la compañía.

Según los autores Reichers y Schneider (1990) mencionan que el clima laboral está sujeto “a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (Olaz, 2013, p.6). Es decir, que los autores proponen el clima laboral como el sentir general de los colaboradores dentro de su lugar de trabajo y como este se vincula al respeto y calidad de trabajo.

Finalmente tenemos a Chiavenato (1990) que por su parte “considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización” (Ramos D. , 2012), dentro de este último concepto se muestra factores específicos que influyen en el comportamiento del empleado, además de la importancia de que las normas, reglamentos y recursos de la empresa sean concordantes con las de sus empleados ya que esto permitirá un mayor compromiso dentro de las horas laborales al tomar como propios los objetivos y misión de la organización.

Factores en el clima organizacional

Entre los autores que han estudiado los factores del clima organizacional se tomó en consideración los propuestos por Litwin y Stringer (como se citó en Rodríguez, 2015, p.23):

1. Estructura: os autores se refieren a estructura como la apreciación por parte de los colaboradores acerca de procedimientos y reglas que se deban acatar en el desarrollo del trabajo, también toma en cuenta el énfasis que se pone ya sea en la burocracia de la organización o en el ambiente libre e informal de trabajo.
2. Responsabilidad (empowerment): Hace referencia al sentir del colaborador con relación a las decisiones que debe tomar en su trabajo y la autonomía que tiene en el mismo, la responsabilidad que se deposita en él y el sentimiento de ser su propio jefe.
3. Recompensa: Este factor corresponde a la forma en como los colaboradores perciben la recompensa que es recibida por un trabajo bien realizado, el trabajador evalúa si se utiliza el premio o en su defecto el castigo.
4. Desafío: Hace referencia al sentimiento del colaborador en relación a los desafíos impuestos por su trabajo, en la aceptación de estos riesgos teniendo como meta lograr los objetivos que organización propone.
5. Relaciones: trata de la existencia de un ambiente de trabajo agradable, consolidado con buenas relaciones sociales entre los pares como con los superiores con los empleados operativos.
6. Cooperación: está enfocada en el sentimiento que tienen los miembros de la organización sobre la ayuda que pueden demostrar los superiores y los demás colaboradores de las sesiones, es decir, como se da el apoyo mutuo entre los niveles superiores como inferiores.
7. Estándares: se relaciona a como a la percepción de los empleados sobre el método de y el estilo de la empresa para la aplicación de las normas de rendimiento.

8. Conflictos: esta direccionado en que los miembros de la empresa, directivos y operativos acepten las diferentes opiniones y puedan resolver los problemas sin demostrar miedo para enfrentarse a ellos inmediatamente.
9. Identidad: está enfocado en el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, sobre todo su importancia radica en que genera en el empleado la sensación de compartir los objetivos de la organización.

Profesionales de la salud.

Los profesionales de la salud, también conocidos como el personal sanitario, son según el Informe sobre la salud en el mundo (2006), “todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud”. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Este mismo informe indica, que “los trabajadores de los sistemas de salud de todo el mundo están sometidos a una amplia y compleja gama de fuerzas que están generando una tensión e inseguridad crecientes. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia”. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Dado estas características y tomando en cuenta lo cambiante del ritmo laboral además de las condiciones de trabajo y economía de cada país, es necesario fortalecer a la fuerza laboral, identificando sus necesidades más allá de lo económico, motivando su desempeño a través de recompensas efectivas y con sistemas de salud puedan hacer frente a las enfermedades, trabajando incluso desde la prevención que ahorraría al Estado millones de dólares en insumos. Reafirmamos la importancia de esta investigación, al poder conocer cómo influye la actitud en el clima organizacional de los profesionales del Hospital General IESS Babahoyo.

Entre los modelos destacados y revisados para sustentar el estrecho vínculo entre la actitud y el clima organizacional, están el modelo de Schneider y Hall, los cuales le dan mayor importancia a que el comportamiento de los trabajadores es el resultado del clima laboral y de cómo cada trabajador ha formado las percepciones de este clima según las propias características internas del individuo como son la personalidad, creencias, sentimientos y emociones sobre el lugar de trabajo. Es importante que cada trabajador de la salud tenga un lugar de trabajo adecuado para generar juicios positivos sobre el clima laboral, ya que de esta manera va a desencadenar actitudes positivas no solo entre compañeros sino hacia los pacientes que están a su cargo. También entre los modelos esta la propuesta del Clima organizacional de Robbins, donde le da fuerza al vínculo de las relaciones laborales, pues este compañerismo aporta en los miembros un mayor placer de trabajar durante sus jornadas extensas, pues tienen un espacio de socialización que apoya y evita la sobrecarga y la producción de estrés y mejora el trato hacia los usuarios del hospital. Mientras que el Modelo propuesto por Litwin y Stringer le da mucha relevancia a que primero es importante investigar y evaluar el clima organizacional de la empresa porque es a partir de él que se puede interpretar y saber que se puede mejorar para aumentar el rendimiento y favorecer conductas adecuadas entre los colegas y pacientes.

Capítulo II

Marco Referencial

Como parte de la estructura del presente trabajo de investigación se debe incorporar en el presente marco referencial investigaciones tanto a nivel nacional como internacional que permitan darle una mirada desde otras visiones tomando como variable ya sea las actitudes o el clima organizacional.

Dentro de la búsqueda aún no existen investigaciones directamente vinculadas con el presente trabajo, sin embargo, se hallaron investigaciones que relacionan los efectos de las actitudes laborales, tales como medición de satisfacción laboral, clima laboral e influencia en la productividad.

A nivel Internacional se realizaron las siguientes investigaciones:

(Pedraza, 2018), **en México** realizó una investigación denominada **El clima organizacional** y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, la misma tiene como objetivo general Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Para llevar a cabo esta investigación se usó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar.

Esta encuesta fue aplicada en una muestra a conveniencia de 133 colaboradores siendo estos el 43% hombres y un 57% mujeres y se aplicó una estadística descriptiva, luego de la aplicación se obtuvo como resultado 8 factores que influyen en el clima organizacional que son estructura organizacional, la responsabilidad, el sistema de recompensa, el riesgo, el ambiente de afecto, el apoyo, los estándares y la identidad.

A su vez se concluyó que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Arriaga & Obregón (2019): El siguiente estudio fue realizado en la ciudad de Lima-Perú, durante el año 2018 denominado Conocimientos y **actitudes** sobre el cuidado humanizado en enfermeras de Lima se tomó como objetivo general el poder determinar la asociación entre el conocimiento y las actitudes del cuidado humanizado en enfermeros de hospitales de la ciudad (Pilligua & Arteaga, El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda., 2019), fue un estudio no experimental, descriptivo y con un corte transversal. Se contó con una población total de 80 licenciados en enfermería de dos hospitales de la ciudad, los cuales trabajaban en la hospitalización de adultos. Las variables estudiadas fueron los conocimientos y las actitudes sobre el cuidado humanizado. El instrumento utilizado fue un cuestionario autodirigido. Se utilizó el análisis de univariados y bivariados con la prueba de Chi-cuadrado y T de Student. Como resultado fueron los siguientes: el 60% de los trabajadores tenían una actitud negativa, también se asociaron ciertos factores como fue la religión, docencia y el cuidado laboral. Por lo tanto, se concluyó que se tiene un conocimiento promedio sobre los cuidados humanizados y mantienen una actitud negativa sobre la misma.

La siguiente investigación en **Perú de** (Arévalo, 2020) fue realizada en una empresa de Hidrocarburos donde se investigó dos variables, **las actitudes laborales** y la productividad de los trabajadores. Su objetivo general era “determinar la relación entre la actitud laboral y la productividad en el trabajo en los colaboradores”. La muestra fue igual a la población total de la empresa, 60 colaboradores, a los cuales se le aplicaron dos cuestionarios: una escala de Autoevaluación de las actitudes y la Escala de Productividad. Los datos estadísticos fueron

gestionados con la aplicación Spss, la cual determino que la correlación positiva alta $Rho=0,809$, aceptando la hipótesis propuesta por el investigador en donde especifica que existe una relación positiva entre la actitud laboral y la productividad entre los trabajadores de la presente investigación. Además, le da una gran importancia al componente afectivo, en donde las emociones positivas que tengan los empleados sobre la organización influyen en las actitudes y el comportamiento de estos haciendo que tengan una mayor productividad.

A nivel nacional:

Lapo & Bustamante (2018) este estudio es denominado la incidencia del **clima organizacional** y de las **actitudes laborales** en el comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador, el mismo tiene como propósito determinar la incidencia del clima organizacional y las actitudes laborales del comportamiento prosocial en el contexto de los profesionales del sector salud de la provincia del Guayas, Ecuador.

El trabajo se realizó con un enfoque cuantitativo y transversal con carácter exploratorio, se escogieron como muestras a 583 trabajadores de hospitales de mediana y alta complejidad, ya sean privados o públicos de la provincia del Guayas, se aplicaron tres cuestionarios autorizados por sus autores en escala Likert.

Este estudio dio como resultado que el clima organizacional incide de manera directa en las actitudes laborales y esta a su vez en el comportamiento prosocial, también se confirmó que estas se medían en la relación del clima organizacional y el comportamiento prosocial. (Lapo & Bustamante, 2018).

Pazmay & Lima (2020) en la **provincia de Tungurahua** se llevó a cabo el estudio denominado **Clima Laboral** en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso

CANFAC, En este estudio realizado en el año 2020, en empresas de Fabricantes de Carrocerías se tenía objetivo de describir como se conformaba el clima laboral en empresas ecuatorianas a través de cinco dimensiones que eran “condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación” (Pazmay & Lima, 2020), el instrumento utilizado presentó un Alfa de Cronbach de 0.85 y fue validado a través de un análisis factorial. Fue aplicado dentro de 12 empresas, con un total de 478 participantes. Los resultados obtenidos fueron los siguientes; los encuestados se encontraban motivados en dentro de sus puestos trabajo, donde mantenían una comunicación medianamente fluida, presentaban un liderazgo directivo, mantenían una alta importancia en cumplir las tareas asignadas. Por lo tanto, se concluye que las tres primeras dimensiones implican respuestas de mediana frecuencia y las dos últimas van de mediana a alta frecuencia.

(Pilligua & Arteaga, El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas., 2019), en Manta Ecuador se realizó un estudio el cual fue denominado “El **clima laboral** como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.”, el objetivo de este estudio fue Evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda. La organización cuenta con 87 personas en el área de producción y uno de los problemas identificados fue el inadecuado espacio de trabajo sumado a la exigencia de directivos sin brindar las herramientas necesarias.

El estudio tuvo un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas a la población de 87 trabajadores de la empresa HARDEPEX Cía. Ltda., el cuestionario utilizado fue un instrumento de medición tipo cuestionario, donde la información

fue procesada para calcular los datos proporcionados por los empleados de la empresa que a su vez es el objeto de estudio.

Los resultados de este estudio resaltan que el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, por ende, se ve impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Finalmente se concluye que las organizaciones deberán prestar más atención a sus colaboradores y construir ambientes óptimos para laborar.

En una investigación realizada en la ciudad de Guayaquil por (Palomeque, 2018) al personal de la salud como médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería sobre las **actitudes laborales** con los cuales se desenvolvían en el hospital. La investigación tiene un carácter descriptivo, cuantitativa y no probabilista, la población constaba de 384 profesionales de la salud que fueron encuestados con dos cuestionario de actitudes laborales medidos a través de una escala Tipo Likert de 1-5; el primero Compromiso Organizacional Afectivo de Allen y Mayer y el segundo fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Babin y Boles, los cuales donde se reflejaron dos componentes principales que son el compromiso organizacional afectivo con un 70% presenta un alto índice y la satisfacción laboral presenta un total del 80% de los encuestados lo calificaron de forma positiva. Además, esta autora desarrolló un plan para aumenta la actitud laboral positiva, al conseguir los cuatro objetivos siguientes: incrementar el compromiso organizacional afectivo; Incrementar el nivel de motivación de los empleados; Presencia de Estabilidad Laboral y por último Capacitación a Plantilla Institucional.

Caracterización del objeto de estudio.

La presente investigación está dirigida al área de emergencia, la misma que está integrada por profesionales tales como: Médicos Especialistas, Médicos Generales, Lcdo./as en enfermería, Lcdo./as en terapia respiratoria, Lcdo./as en laboratorio clínico, Psicólogos, Auxiliares de salud y

Auxiliares de servicios generales. Al ser un departamento con alto flujo de procesos quirúrgicos, donde se encuentran patologías desde leves a muy severas que involucran al igual que otras áreas del hospital; el estado emocional de los profesionales que atienden a los usuarios, y al verse comprometido el riesgo vital de un paciente, es necesario el completo estado de bienestar tanto físico y psicológico de los que intervienen en aquellos procedimientos ya que la toma de decisiones se convierte en muchos momentos en segundos de interiorizar la información y actuar; siendo esta situación diaria una carga de estrés mezclada con culpa a los cuales tienen que enfrentar como parte de los componentes psicológicos de los profesionales de la salud.

En las áreas de emergencia se logra observar en su entorno agentes externos propicios tales como sobrecarga de trabajo de los 240 profesionales asignados a esta área, dentro del cual se tomará como muestra a 106 de estos profesionales, quienes serán parte de esta investigación y quienes serán los beneficiados de la propuesta que se presentará en capítulos posteriores.

Además de la sobrecarga de trabajo, existe una gran urgencia que muestran los familiares de los afiliados que desean ser atendidos, pocos profesionales de turno en el área, ausencia por permisos. Todos estos agentes descritos anteriormente son entes causales de manifestaciones comportamentales como el estrés, cansancio, irritabilidad y desmotivación, por parte de quienes laboran en aquella subárea, afectando de manera directa a la atención de los afiliados, así como a la salud de quienes laboran en dicha área, incumpliendo con los objetivos de la institución; los mismos no son solo responsabilidad de los profesionales que allí laboran sino además del aparato que involucra ser un Hospital Público sujeto a normativas que en ocasiones no resulta ni efectivas ni reales dentro de lo utópico que se espera sea la atención de salud. Un problema económico que se viene arrastrando desde épocas anteriores.

Se recalca que el presente trabajo no está enfocado a la atención que reciben los afiliados, sino a las actitudes que se reflejan en los comportamientos de los profesionales, y que pueden afectar el clima laboral de cada uno de los trabajadores, adicional es muy importante indicar que la influencia dependerá de la labor que realiza, ya que no todos interactúan con los mismos agentes ni tampoco podrían coincidir en los datos, siendo este un punto a considerar dentro de los resultados ya que existirá ciertas particularidades que se convertirán en generalidades y ciertas particularidades de igual modo que marcarán la diferencia, eso sin contar con factores como los hábitos saludables fuera y dentro del horario laboral e incluso la predisposición al cambio y a reaprender ciertos hábitos instaurados a lo largo de los años.

Marco Legal.

En Ecuador, el sector de la salud está regularizado a través de las siguientes leyes que rigen la contratación del talento humano.

La carta magna, La Constitución de la República del Ecuador (Asamblea, 2008), en su artículo 32 establece a la salud como un derecho que garantiza el Estado, a todas las personas sin condición alguna. Indiferente de:

- Ideologías.
- Raza.
- Sexo.

El derecho a la salud está vinculado al derecho al agua, la alimentación, la salud, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Este mismo órgano legal establece la necesidad de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales que permitan el acceso de las personas a los distintos programas de

atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva, siendo regidas estas acciones por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. De la misma manera, en su artículo 361 establece que el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, que en este caso es el Ministerio de Salud Pública (MSP), siendo responsable de formular la política nacional de salud, así como de normar, regular y controlar las actividades relacionadas con este ámbito, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Talento Humano

El talento humano en el sector de la salud cuenta con objetivos estratégicos para su Reforzamiento (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012), teniendo como ejecutores: Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública; Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud y de la Red Pública; Dirección Nacional de Normatización; Dirección Nacional de Normatización del Talento Humano en Salud; Dirección Nacional de Medicamentos e Insumos Estratégicos.

Teniendo como objetivo estratégico: 4.4.2. Fortalecer la calidad de atención por el Talento Humano. En este nuevo enfoque se requiere contar con personal altamente capacitado, motivado y comprometido, que responda a las necesidades del sector público y privado, por lo que se implementará estrategias para el desarrollo y la gestión del talento humano a través de procesos de capacitación continua, la carrera sanitaria y la formación en los servicios. En el primero y segundo nivel se debe incorporar especialistas y generalistas que apoyen a llegar con la atención sanitaria a nivel familiar y sean sujetos generadores de nuevos estilos de vida. En el tercer nivel

se debe incorporar profesionales, técnicos, tecnólogos conforme la complejidad de atención lo amerite, que mantengan la estrategia de APS-R.

Fortalecido el talento humano se garantiza el cumplimiento de estándares de calidad en la atención y gestión; la aplicación de las normas, protocolos terapéuticos y guías de manejo clínico por ciclos de vida y niveles de atención establecidos por el Ministerio de Salud Pública; implementación de procesos sistemáticos de auditoría, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas; así como la implementación de un sistema de control de la garantía de la calidad de los servicios que incorpore la percepción de las y los usuarios (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012)

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente capítulo, se desarrollan los aspectos metodológicos de la investigación; tales como: diseño de la investigación, método, enfoque, alcance, instrumentos utilizados, procedimientos realizados y resultados obtenidos.

Enfoque de la Investigación

Dentro de una investigación científica, existen los enfoques cuantitativos y cualitativos que nacen a raíz de los enfoques metodológicos y epistemológicos a continuación se detalla el enfoque utilizado en la presente investigación:

Enfoque Cuantitativo.

Es aquella que se encarga de recoger, procesar y analizar datos numéricos o cuantitativos sobre variables que se determinan de forma previa cuya relación va encaminada a las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico y medir las variables del estudio. Los datos se muestran en el informe final, deben estar en total concordancia con las variables que se mostraron desde el principio y cuyos resultados obtenidos deben brindar un acercamiento a la realidad. En general; los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que, con una muestra representativa de un total, hacen inferencia a este con una seguridad y precisión definida.

Según Hernández (2014) el enfoque cuantitativo: “representa un conjunto de procesos, que parten de una idea que se va delimitando, posterior de la revisión bibliográfica construye una

perspectiva teórica, establece hipótesis y variables, se miden las variables, se analizan las mediciones empleando métodos estadísticos y finalmente se realiza la conclusión respecto de las hipótesis”. Dentro del presente trabajo se empleó el enfoque cuantitativo, con la finalidad de analizar aquellos datos cuantificables resultado de la aplicación del instrumento, de este modo se pudo contestar las preguntas de la investigación y probar las hipótesis planteadas.

Método.

El método de investigación empleado en el presente trabajo es lógico deductivo, debido a que al iniciar lo realiza en base al análisis de una base teórica y se finaliza con un estudio particular. Se encuentra caracterizado porque a pesar de empezar con conocimientos generales sobre el tema de estudio, se acepta como válidos y posteriormente se aplica en los casos particulares. Este método también conocido como razonamiento deductivo comienza con la teoría de la cual surgen expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que se podrán a prueba durante la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Modalidad de la investigación.

Durante esta etapa el investigador da a conocer los instrumentos a utilizar para recolectar la información la misma que debe estar vinculada a responder a las hipótesis planteadas; esta recolección se da a través de técnicas tales como cuestionarios, entrevistas y observación científica dentro del campo.

La investigación de campo.

La investigación de campo, según Carlos Sabino: “(...) se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en

que se han conseguido los datos”, durante este proceso el investigador efectúa una medición de los datos los mismos que podrían tener ciertas dificultades debido a la carencia de recursos materiales, humanos, monetarios y físicos.

Investigación bibliográfica.

Es cuando se revisa lo que se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. El presente proyecto de investigación se apoya tanto en la investigación bibliográfica y de campo.

Alcance de la investigación

Es el resultado de la revisión de la literatura y del punto de vista que el investigador desea obtener del estudio, es así que requiere reunir todas aquellas causas que pudiesen ser medibles durante la investigación. Entre los diversos alcances que tiene la investigación están: los exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Los estudios descriptivos se fundamentan en medir conceptos, definir variables y describen al fenómeno en investigación y a sus componentes; los estudios correlaciones se caracterizan por asociar conceptos o variables, permiten poder realizar predicciones y cuantifican las relaciones que puedan existir entre los conceptos y las variables; los estudios exploratorios investigan problemas poco estudiados, indagan desde una perspectiva innovadora y dan una iniciativa para nuevos estudios; y los estudios explicativos se basan en determinar las causas de los fenómenos, son sumamente estructurados y buscan generar un sentido de entendimiento (Hernández et al., 2014) .

Este trabajo de investigación que tiene como propósito evaluar la Influencia de Actitudes en el Desempeño Laboral de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo, motivo por el

cual es una investigación con un alcance descriptivo. El estudio descriptivo se realizó mediante una revisión bibliográfica de las variables, se describieron aquellas investigaciones anteriores relacionadas con el tema, se tomaron en cuenta las características de los profesionales que laboran dentro de este hospital; las mismas que fueron levantadas mediante el instrumento de medición.

Diseño de la investigación.

Los tipos de diseño se clasifican en experimental y no experimental. El diseño experimental se refiere a una investigación prospectiva, que se caracteriza en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones estrictamente definidas, con el propósito de descifrar el posible efecto de una causa que se manipula. La esencia del término experimento radica en que se requiere la intervención o manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados (Hernández et al., 2014).

La investigación no experimental se diferencia de la experimental, porque no manipula deliberadamente las variables independientes para ver su efecto sobre las variables dependientes. Se fundamenta en observar situaciones ya existentes tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, sin poder cambiar o influir en las variables, porque los mismos ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández et al., 2014).

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque no busca influir en la situación a analizar y tiene un corte transversal o transaccional correlacional, en virtud que tiene como propósito el recolectar los datos en un tiempo único. Con esta investigación se pretende

describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, mediante la aplicación de un cuestionario que ya fue validado dentro de otra investigación.

Variables

En esta investigación se plantean dos variables claramente definidas: Influencia de Actitudes es la variable independiente y el desempeño laboral de los profesionales es la variable dependiente. Estas variables se encuentran sustentadas en el desarrollo del marco teórico y en la revisión del marco referencial, el cual incluye literatura internacional y nacional.

Hipótesis

Las actitudes influyen en forma positiva y significativa en el desempeño laboral de los profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo.

Población y muestra

Población: Es el conjunto de elementos que son objeto de estudio estadístico.

Individuo: Cada uno de los elementos de la población. El número total de individuos de la población se suele representar por la letra N.

Muestra: Es una parte de la población con la que realmente se realiza el estudio.

Tamaño: Es el número de elementos del que se compone la muestra y se suele representar por la letra n.

Al momento de elegir la muestra se deben tener en cuenta que los datos que se extraigan de ella se permitan ser generalizado a toda la población. No se debe escoger muchos individuos por

los costos que generan, sin embargo, aquellos que son elegidos deben representar de modo heterogénea a la población total.

La población resulta conveniente por razones prácticas, sin embargo, algunas veces se extraen muestras las cuales pueden no ser estadísticamente representativas. En el diseño investigativo se debe definir y justificar el tipo de muestra, el método de selección que se va a emplear y el tamaño de la muestra a utilizar.

En esta parte de la investigación, el interés consiste en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos de estudio. En el proceso de definición de esa población, en la mayoría de los casos, y dependiendo de algunos criterios, es necesario escoger una parte de ese universo para llevar a cabo el estudio como es debido.

El universo o población del presente estudio está representado por 144 profesionales, los mismos que son camilleros, auxiliares de enfermería, médicos, licenciadas en enfermería, los criterios de inclusión fueron realizar trabajo rotativo, tener más de un año en la Institución y la predisposición para ser parte de la investigación, fueron 106 profesionales la muestra a estudiar, debido a la fórmula de muestreo aleatorio simple; siendo esta una proporción de la población representativa y mostrará de modo fiable los datos obtenidos.

Muestreo.

El investigador al identificar el problema con claridad, elabora un diseño de factores que sean pertinentes al estudio y selecciona los instrumentos para recopilar los datos, después escoge las características de las variables que requiere para el levantamiento de información finalmente

realiza el muestreo que consiste en seleccionar los elementos de una población que se convierta en la muestra objetivo.

Pasos para determinar el muestreo.

- Definir la población causas que se van a estudiar, lo que hay que excluir y fijar límites en el proceso investigativo del proyecto.
- Identificar el marco muestral, listas de los elementos de la población a tomar la muestra para mayor veracidad del trabajo.
- Elección del procedimiento para tomar la muestra.
- Determinar el tamaño del muestreo.
- Seleccionar y elegir los elementos por estudiar.

Métodos de muestreo.

Para la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico ya que este tipo de muestreo brinda la posibilidad de ser elegido a través del azar, de este modo no existirá preferencia en profesiones y /o funciones realizadas y permitirá contar con un bagaje de respuestas diversas que nutrirá la investigación.

Cálculo del tamaño de la muestra.

La muestra es una parte de la población sobre quién se mide la información, la muestra que se tomó en esta investigación es de 106 personas. A través de la siguiente fórmula que permitió calcular la muestra de nuestra población finita.

Simbología	
N	Tamaño de la muestra.
M	Tamaño de la población
E	Error admisible

Tabla 1. Cálculo del tamaño de la muestra.

Fórmula de la muestra

La fórmula de la muestra fue tomada de: (Gil, 2005, pág. 232)

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

Tabla 2. Fórmula de la muestra.

	m
E= 5%	n=-----
	e ² (m-1) +1
M= 144	
n= ?	144
	n=-----
	0.05 *2 (144-1) +1
	144
	n=-----
	0.0025 (143) +1
	144
	n=-----
	0.3575 +1

$$\frac{144}{1.3575}$$

n=-----

n= 106.07%

Procedimientos de la investigación

El procedimiento consistió en escoger un cuestionario de acuerdo a la literatura mencionada, en referencia a las dimensiones que miden el Clima Organizacional, considerando aquellas preguntas dentro de esta variable. Por ello se tomó las preguntas que se ajustaban a las dimensiones correspondientes a las variables del tema; posterior a ello se consideró efectivo utilizar un formulario de Google Forms, debido a la facilidad de su uso y entendimiento para los encuestados además por el poco tiempo disponible para su llenado considerando que podría ser respondido dentro o fuera de su horario laboral, la misma fue tomada durante los meses de octubre y noviembre de modo digital a través del Encargado de área quién lo compartió en un grupo de la Red Social Whatsapp creada para este fin y el cual permitió realizar un seguimiento efectivo hasta completar la totalidad de las encuestas requeridas.

Instrumento de investigación

En la etapa de revisión de la literatura se analizó varios instrumentos de diversos autores, debido al poco tiempo disponible por parte de la muestra escogida dada su profesión y funciones, se consideró el instrumento realizado por Bustamante et al. (2016) acerca del clima organizacional y Ackfeldt y Wong (2006) los comportamientos pro sociales y las actitudes laborales. Es así que, en el instrumento antes mencionado, se identificó las dimensiones asociadas con cada una de las variables de estudio, y se adaptó las preguntas que respondían tanto a la

variable Desempeño Laboral como las preguntas asociadas a la variable Actitudes de este modo se consideró solo aquellas preguntas que eran del interés de la investigación descartando aquellas que no. El cuestionario utiliza una escala de Likert del 1 al 5: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Los componentes de la variable dependiente actitudes se conformaron dos constructos (a) compromiso afectivo organizacional (Allen y Meyer, 1990) citado por Ackfeldt & Wong, 2006 y (b) la satisfacción laboral (Babin y Boles, 1998 y Singh et al., 1996) citado por Ackfeldt & Wong, 2006, utilizando la misma escala de Likert del 1 al 5 descrita en el párrafo anterior.

Confiabilidad y Validez del instrumento aplicado.

Para verificar la confiabilidad de este instrumento, los autores (Bustamante, Lapo, & Grandón, 2016) analizaron el cuestionario en tres niveles, primer lugar verificaron la pertinencia de los datos para asegurar que los análisis estadísticos fuesen los adecuados; luego, analizaron la confiabilidad desde el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento en su totalidad; finalmente, se ratificaron la confiabilidad de cada una de las dimensiones del estudio, en este caso catorce dimensiones que contienen 71 reactivos, considerando el rango mínimo de 0,5 como criterio de confiabilidad mínima aceptable. El resultado obtenido permite afirmar que los instrumentos alcanzan un índice de 0,89, este resultado lo ubica en un rango de muy alta confiabilidad (pp.132-133).

En cuanto a la validez de este cuestionario se verificó la validez de contenido, basándose en diversas teorías, la de constructo mediante de grupos focales, definición operativa de las variables y consulta a expertos; la validez convergente se comprobó mediante el análisis de factores de componentes principales, con previa verificación de pertinencia del índice kmo y prueba de esfericidad de Bartlett, el índice fue kmo cercano a 0,90 y

esfericidad (p) significativa. Por último, la validez discriminante se ratificó mediante varianzas explicadas de los factores y las cargas de los componentes con cada factor, superiores o iguales a 0,5. (Bustamante, Lapo, & Grandón, 2016, pp.131-132)

Operalización de las variables.

A continuación, se procede a operacionalizar la variable tanto dependiente como independiente en el cuadro:

Tabla 3. Operalización de las variables.

Variab	Dimensiones	Indicadores	Items
DEPENDIENTE: Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración y buen trato. - Motivación laboral. - Iniciativa participativa. - Desarrollo profesional. - Equipo y distribución de personas y material. - Organización y desempeño. - Comunicación y desarrollo. - Autonomía y profesionalismo. - Función Adicional al servicio al cliente (cooperación), - Funciones prescritas de servicio al cliente (responsabilidad), - Cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveer ayuda. - Tratar con respeto. - Desarrollo personal. - Compromiso. - Recepción ideas nuevas. - Identificación de errores. - Posibilidades de ascenso. - Desarrollo de destrezas y habilidades personales. - Distribución de personal eficiente y efectivo. - Disponibilidad de materiales. - Trabajo bien asignado y organizado. - Asignación correcta de tareas. - Buena comunicación. - Capacitación del personal. 	<p>Encuesta en Formulario de Google de Bustamante et al., 2016.</p> <p>Encuesta en Formulario de Google de Bettencourt y Brown, 1997 citado por Ackfeldt & Wong, 2006.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Alto de nivel de conocimientos. - Responsabilidad sobre el trabajo. - Mayor esfuerzo por los pacientes. - Cumplimiento de funciones. - Cumplimiento de responsabilidades. - Cooperar en la capacitación del nuevo personal. - Compartir experiencias y conocimientos con otros empleados. 	
INDEPENDIENTE: Actitud	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo organizacional. - Satisfacción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia hacia la empresa. - Puesto acorde a las capacidades. - Sentir valor al ser parte de la empresa. 	Encuesta en Formulario de Google de Allen y Meyer, 1990 y Babin y Boles, 1998 y Singh et al., 1996 citado Ackfeldt & Wong, 2006.

Tipos de fuentes y datos

En el presente trabajo al ser un estudio cuantitativo se emplea una encuesta validada. Dentro de la presente investigación se utilizó información de libros de editoriales académicas, entre otros.

Para realizar la presente encuesta se realizó una breve introducción al responsable del área de emergencia ya que al ser personal que trabaja en el área de emergencia no contaba con la disponibilidad suficiente para ser parte de una inducción de este modo se mantuvo contacto directo con los responsables del área Médica y de Licenciados en Enfermería.

Resultados y análisis de datos.

Datos demográficos

Pregunta 1. Género

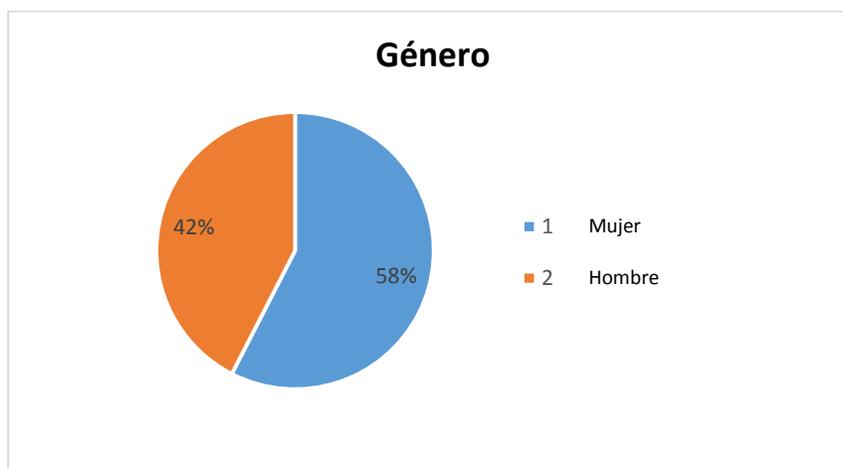


Figura 1. Género

Del total de las encuestas realizadas en el Hospital General IESS Babahoyo, con respecto al género los resultados arrojados fueron que el 58% (61) fueron mujeres y el 42% (45) fueron hombres; por lo que prevalece respuestas femeninas.

Pregunta 2. Edad

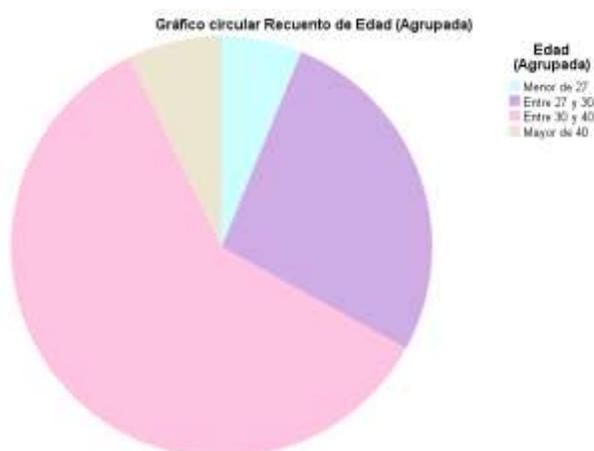


Figura 2. Edad

Pregunta 3. Nivel Educativo

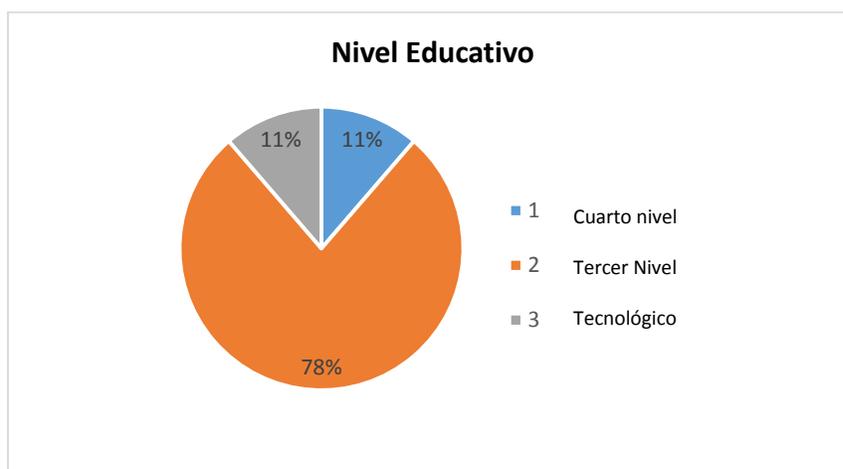


Figura 3. Nivel Educativo

De los profesionales encuestados, el 78% (82) tiene títulos de Tercer nivel, seguido por el 11% (12) tanto para el Cuarto nivel y quienes cuentan con un grado de estudio a nivel Tecnológico.

Pregunta 4. Estado Civil.

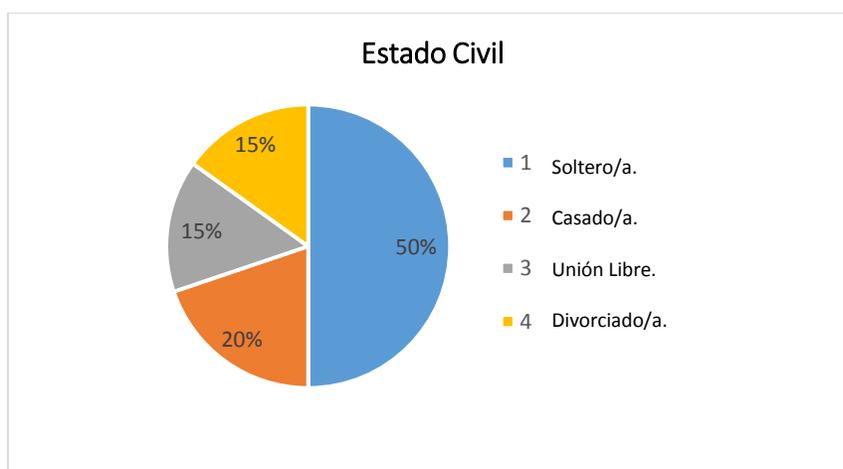


Figura 4. Estado Civil

Referente al estado civil de los encuestados/as los resultados indican que el 50% (53) son solteros/as, seguidos por el 15% (16) tanto para unión libre como para divorciados/as y el 20% (21) restante corresponde a casados/as.

Pregunta 5. Profesión.

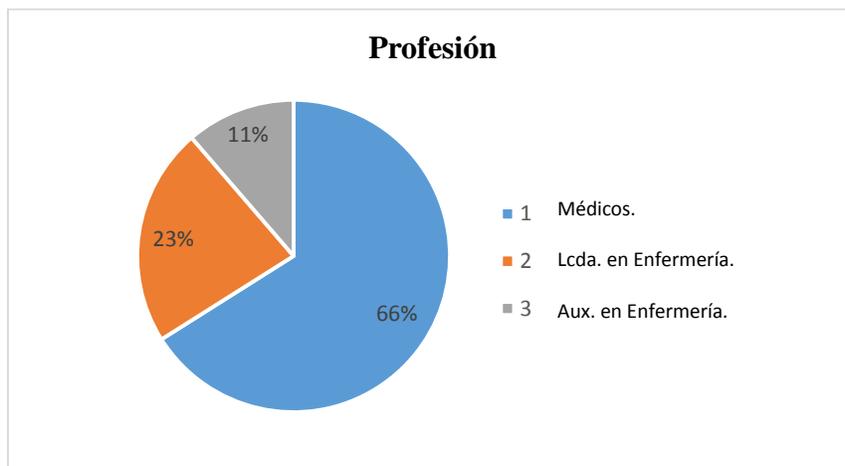


Figura 5. Profesión

La profesión mayoritaria entre los encuestados es la de médico/a con el 66% (70) de resultados, seguido por las Lcda. en Enfermería con el 23% (24) finalmente las auxiliares en Enfermería con el 11% (12).

Resultados sobre Clima Organizacional.

Colaboración y buen trato.



Figura 6. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 1

Análisis. - La tendencia a contar con la ayuda de los compañeros cuando se presenta un trabajo difícil es favorable infiriendo que existe un ambiente de colaboración dentro del área, indiferente de la profesión o función que realicen.

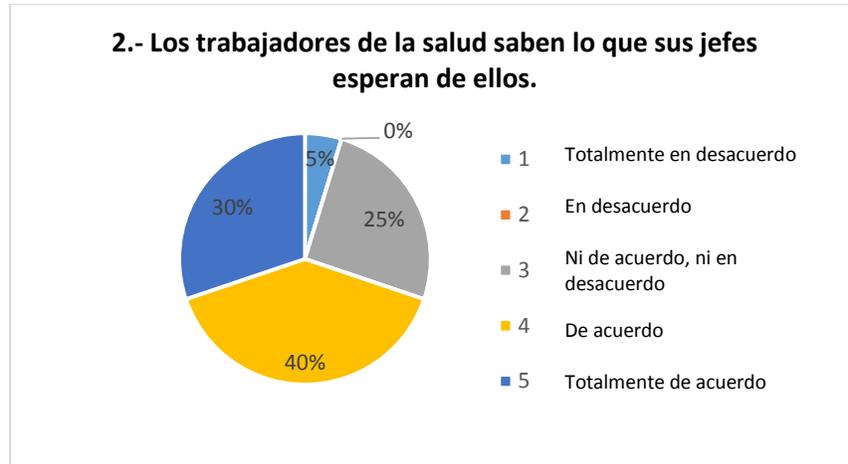


Figura 7. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que los profesionales de la salud fueron capacitados para conocer las funciones a realizar; ya que conocen los que sus superiores esperan.

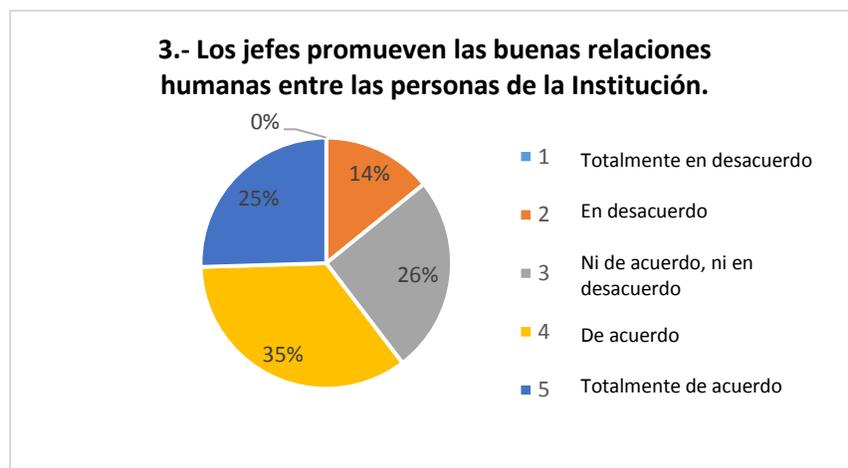


Figura 8. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 3

Análisis. - La tendencia nos dice que existen buenas relaciones laborales entre los profesionales de la salud que laboran en el área.

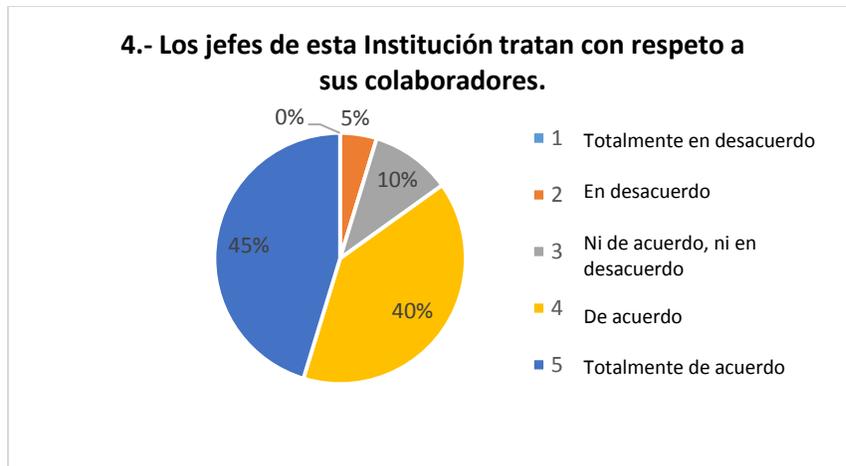


Figura 9. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 4

Análisis. - La tendencia nos indica que el respeto es un valor importante y que se practica en gran parte de los profesionales tanto entre compañeros como por parte de los superiores.

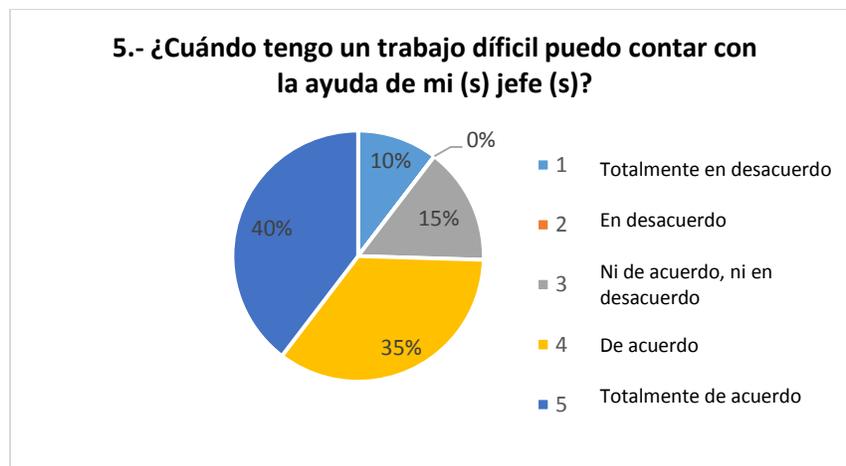


Figura 10. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 5

Análisis. - La tendencia indica que no solo pueden los profesionales de la salud contar con sus compañeros sino también con los jefes cuando se presenta un trabajo difícil.

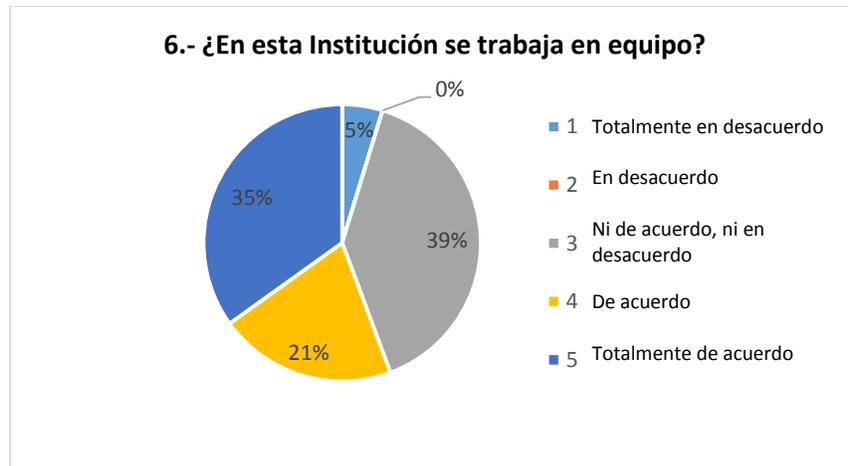


Figura 11. Colaboración y Buen Trato. Pregunta 6

Análisis. - La tendencia indica que muchos de los profesionales consideran que se trabaja en equipo, aunque llama la atención que para otro no quisieran responder o no tuviesen claro si se trabaja en equipo.

Motivación Laboral

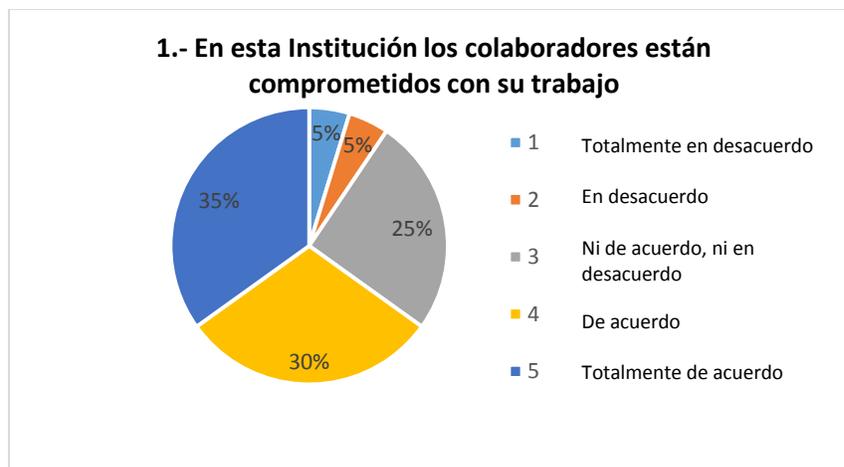


Figura 12. Motivación Laboral. Pregunta 1

Análisis. - La tendencia nos menciona que la gran mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo, el mismo que han podido tener mínimo más de un año de trabajo.

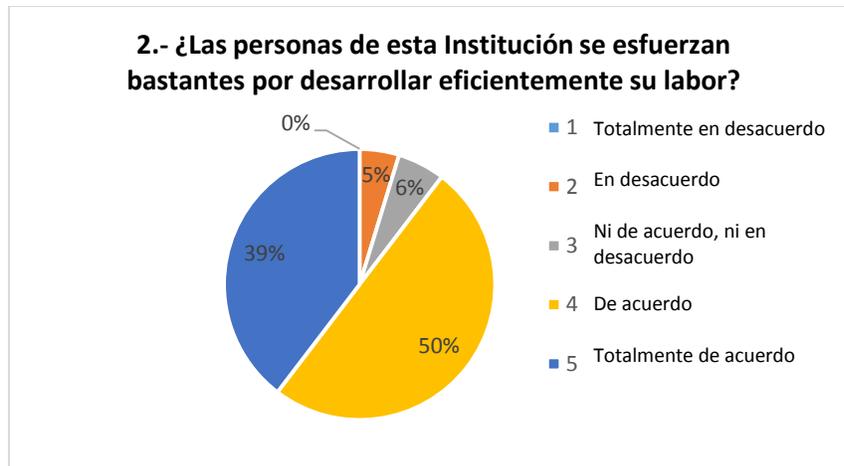


Figura 13 . Motivación Laboral. Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que los profesionales se esfuerzan mucho por ser eficientes en su labor con los pacientes, dando una sensación de calidez que pudiese ser comprobado o contrastada con una encuesta de satisfacción a usuarios.



Figura 14. Motivación Laboral. Pregunta 3

Análisis. - La tendencia es que los profesionales demuestran interés por su trabajo pudiéndose inferir que responde a las constantes evaluaciones a las que están sujetos diariamente por parte de usuarios y superiores.

Iniciativa Participativa

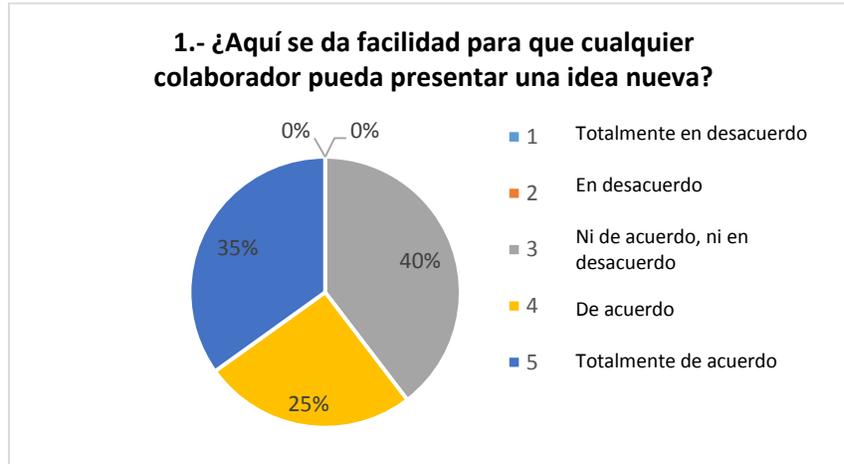


Figura 15. Iniciativa Participativa. Pregunta 1

Análisis. - La tendencia indica que en su gran mayoría están prestos a dar nuevas ideas, aunque llama la atención el hecho de que exista una cantidad significativa de profesionales no se incline a considerar si se puede o no dar una idea.

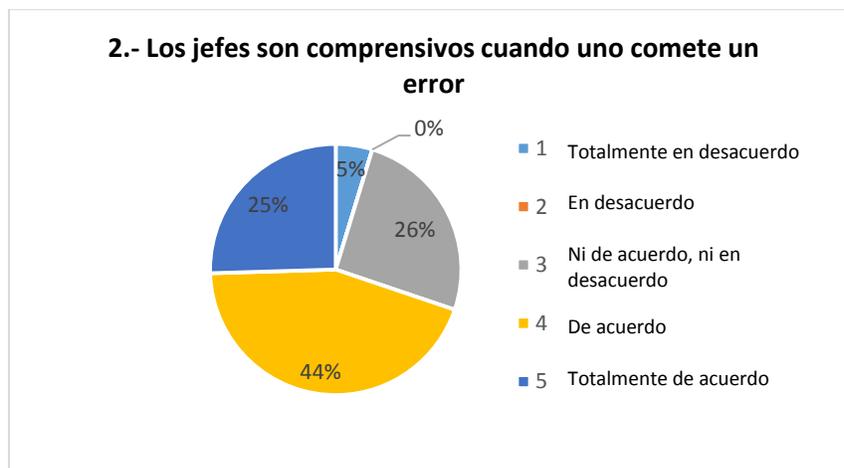


Figura 16. Iniciativa Participativa. Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que los errores son permitidos y que los superiores denotan confianza para que los profesionales no se sientan presionados o incómodos si cometiesen errores.

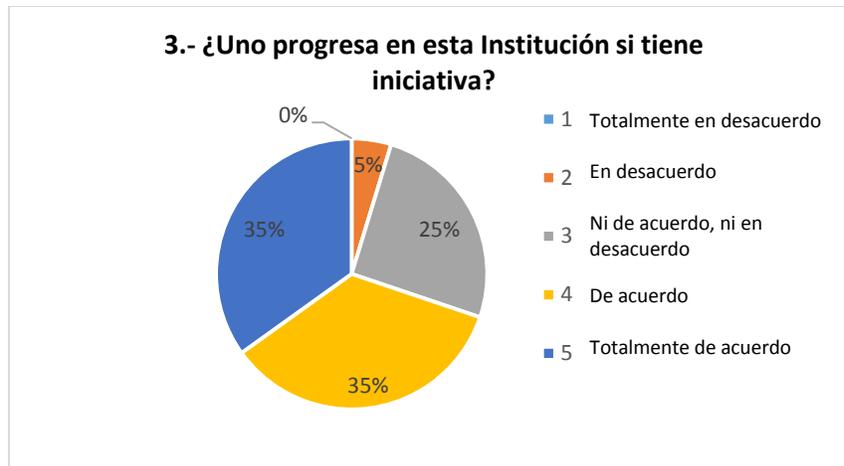


Figura 17. Iniciativa Participativa. Pregunta 3

Análisis. - La tendencia indica que se daría una oportunidad de ascenso ligada a tener iniciativa.

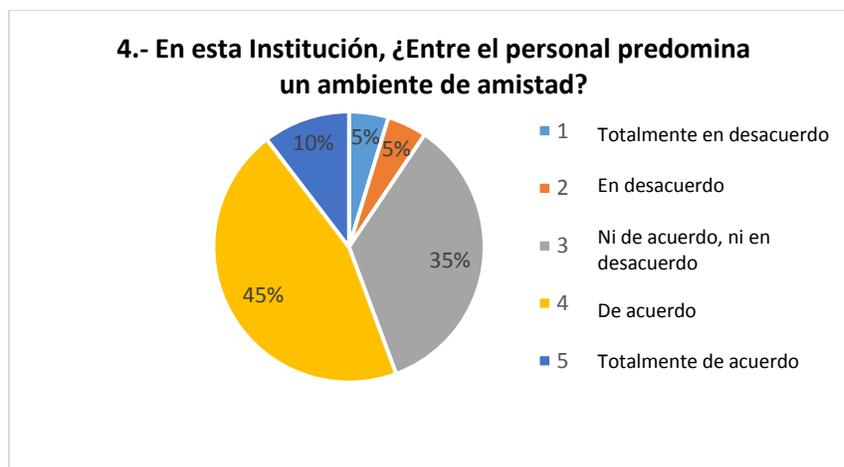


Figura 18. Iniciativa Participativa. Pregunta 4

Análisis. - La tendencia es variada si definir si existe un ambiente de amistad o no dentro de la Institución, ya que a pesar de tener una gran aceptación no representa a la mayoría.

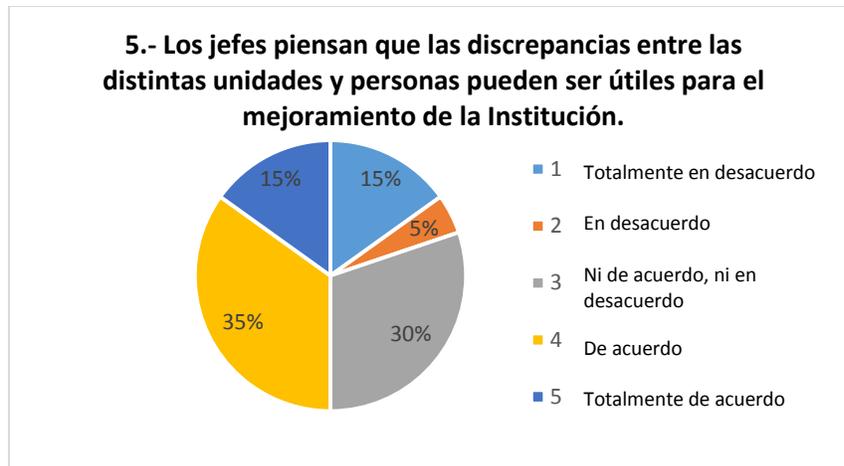


Figura 19. Iniciativa Participativa. Pregunta 5

Análisis. - La tendencia en esta pregunta se encuentra dividida y era de esperarse que se considere a la discrepancia como un modo de mejor dentro de la Institución.

Desarrollo profesional

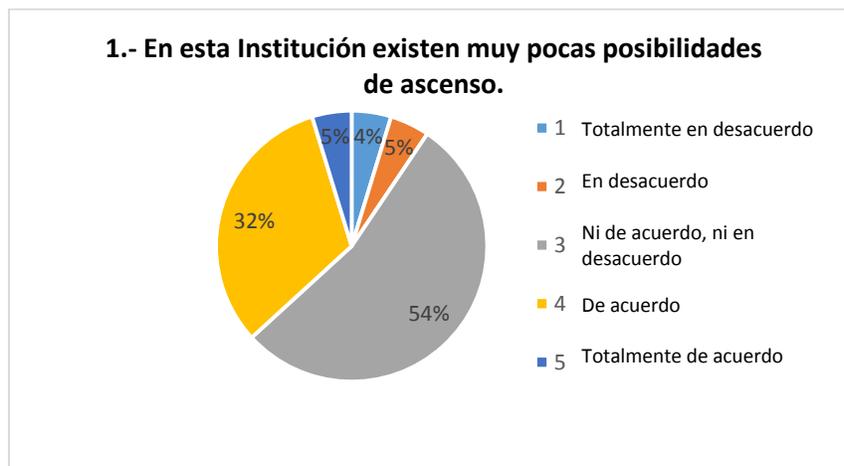


Figura 20. Desarrollo Profesional. Pregunta 1

Análisis. - La tendencia es en esta pregunta por primera no definida, ya que al ser una institución pública las posibilidades de ascenso no son muy usuales dado el tipo de contrato y la constante rotación de personal.

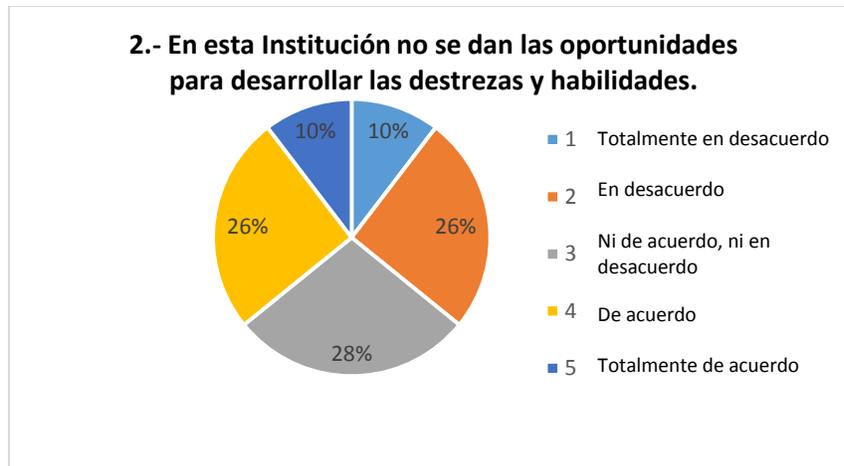


Figura 21. Desarrollo Profesional. Pregunta 2

Análisis. - La tendencia nos indica que para algunos se pueden desarrollar destrezas y para otros no los cuales pueden responder a la diversidad de profesiones que fueron parte de esta investigación.

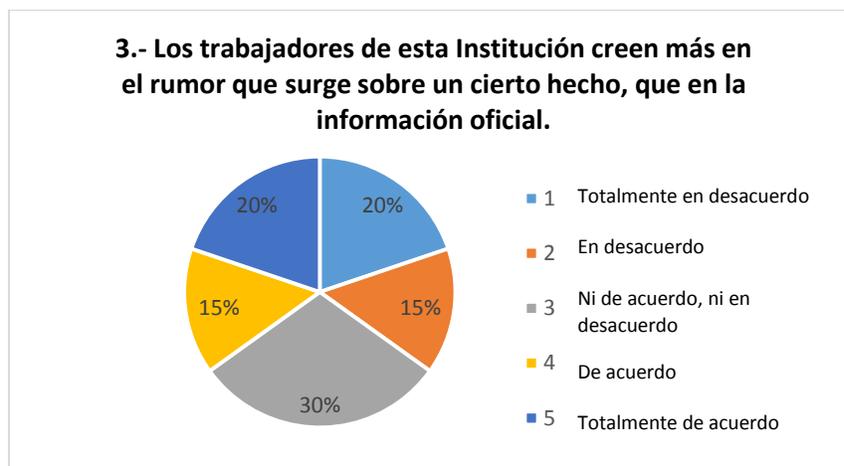


Figura 22. Desarrollo Profesional. Pregunta 3

Análisis. - La tendencia también está hacia la mitad de las respuestas en relación a un índice muy poco usado para medir el desempeño como lo es el rumor, aunque subjetivamente puede afectar el desempeño por las implicaciones psicológicas que conlleva.

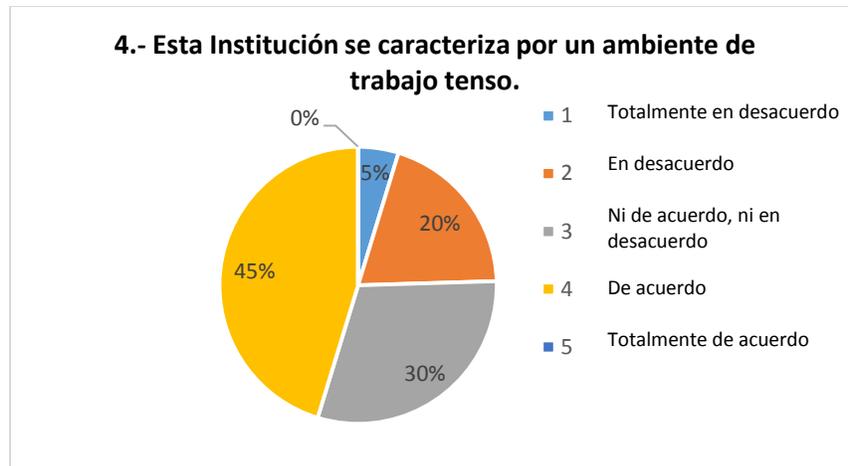


Figura 23. Desarrollo Profesional. Pregunta 4

Análisis. - La tendencia en esta ocasión a pesar de tener aceptación, fue negativa ya que una gran mayoría percibe como tenso el ambiente laboral.

Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo)

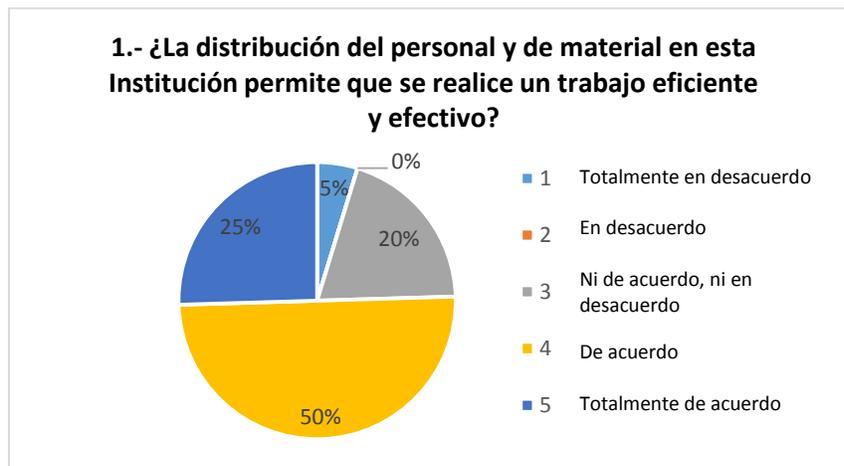


Figura 24. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de Trabajo). Pregunta 1

Análisis. - La tendencia indica que para la mitad es suficiente la cantidad de personal y material utilizado para trabajar siendo una sorpresa dada las condiciones y el área en la cual se desenvolvían.

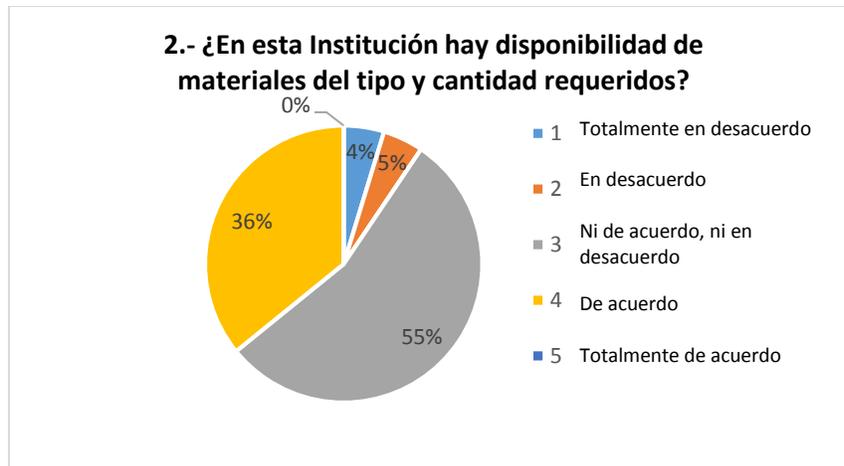


Figura 25. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo). Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que a pesar que en la pregunta anterior sienten que hay suficiente personal, aunque no consideran lo mismo en relación al material ya que más de la mitad no se inclina a indicar si es suficiente o no.

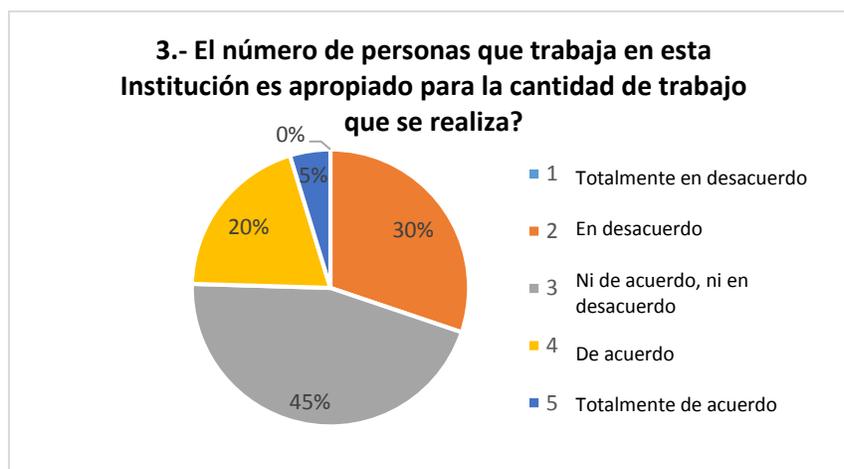


Figura 26. Equipos y Distribución de personas y material (cantidad y calidad de trabajo). Pregunta 3

Análisis. - La tendencia se sigue manteniendo a no tener claro si el personal es suficiente ya que al combinarlo con el concepto de cantidad de trabajo se puede percibir la carga laboral a los que están expuestos.

Organización y desempeño (conocimiento del cargo)

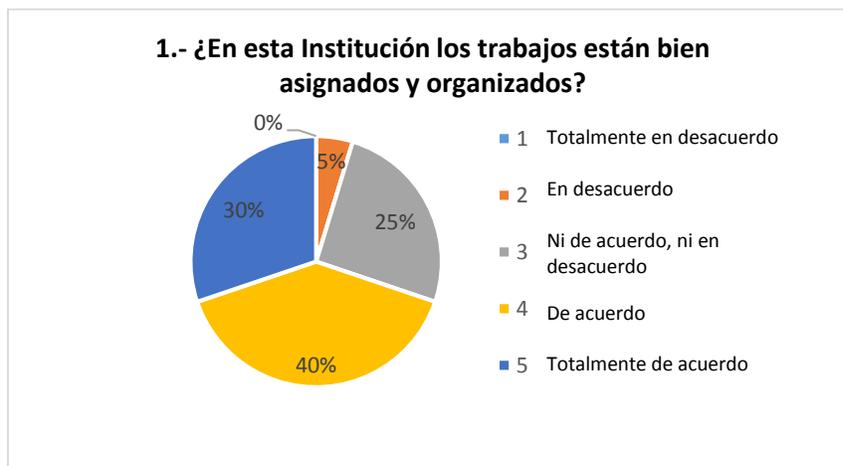


Figura 27. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 1

Análisis. - La tendencia indica que existe una gran organización y asignaciones dentro de la institución.

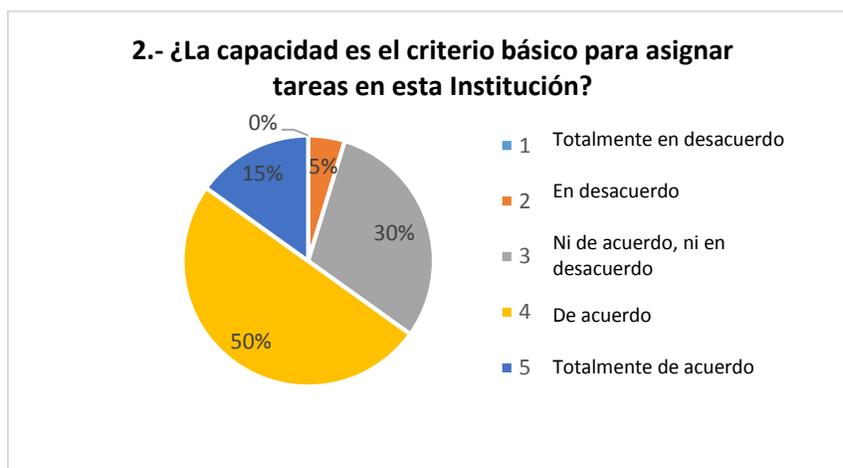


Figura 28. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que la capacidad ligada a la experticia se considera como un criterio básico para poder asignar tareas.

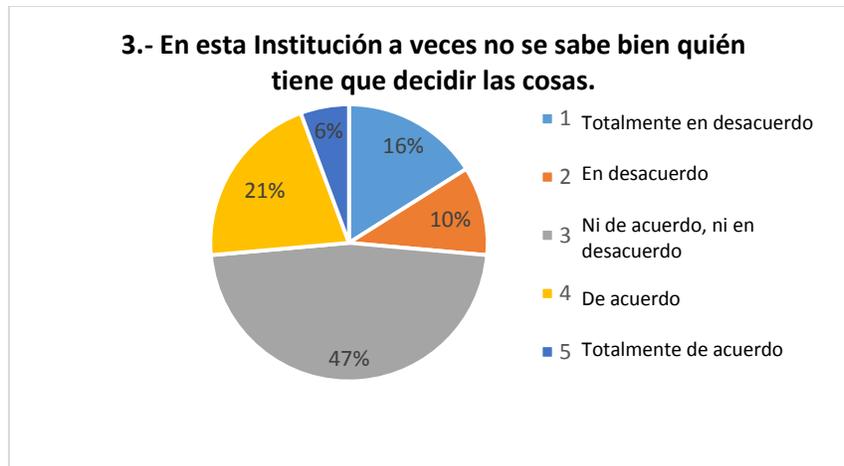


Figura 29. Organización y desempeño (conocimiento del cargo) Pregunta 3

Análisis. - La tendencia a no poder definir si existe o no un jefe directo que está reconocido, pero al conocer la estructura de la organización puede generar confusiones.

Comunicación y Desarrollo

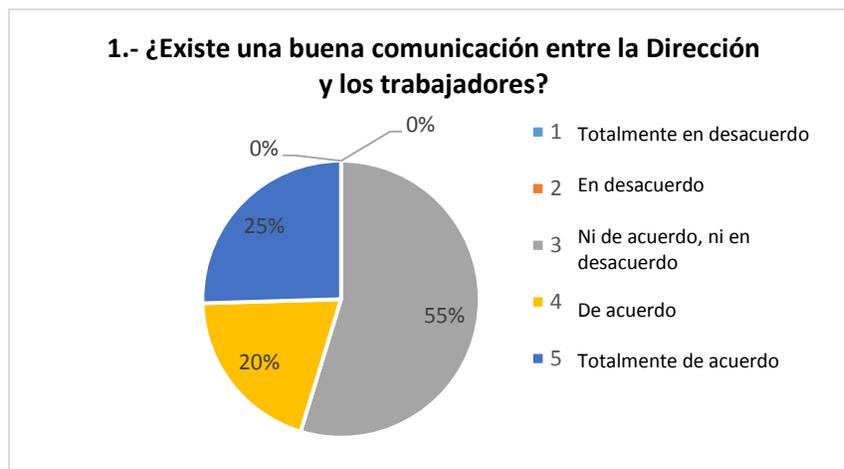


Figura 30. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 1

Análisis. - La tendencia nos dice que los profesionales no saben si existe o no comunicación con directores esta respuesta indica que la comunicación no es eficiente y debe ser mejorada.

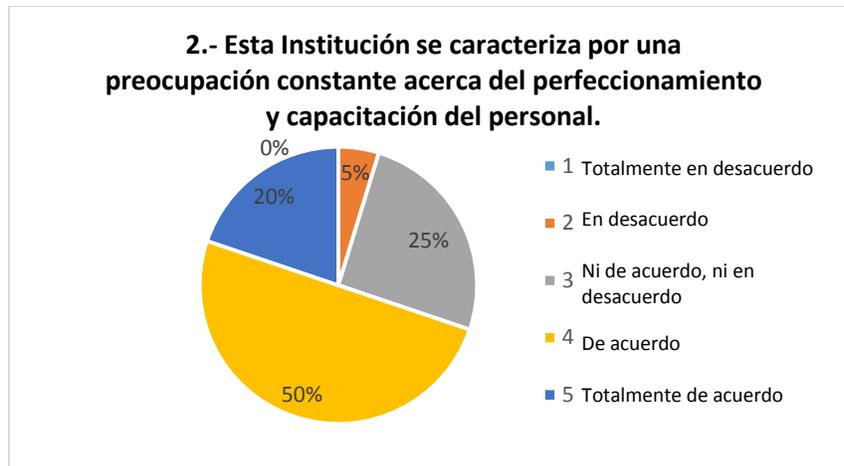


Figura 31. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 2

Análisis. – La tendencia indica que si son parte de capacitaciones y busca un trabajo efectivo para el paciente.

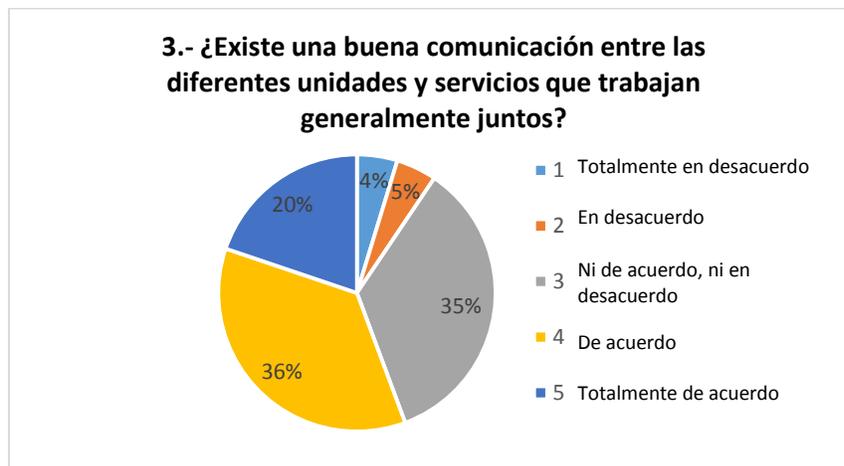


Figura 32. Comunicación y Desarrollo. Pregunta 3

Análisis. - La tendencia indica que esa comunicación es deficiente ya que las respuestas muestran que no hay concordancia en la percepción de si hay comunicación, ligada también al hecho de las presiones propias de la atención al paciente dentro de un área de emergencia.

Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo)

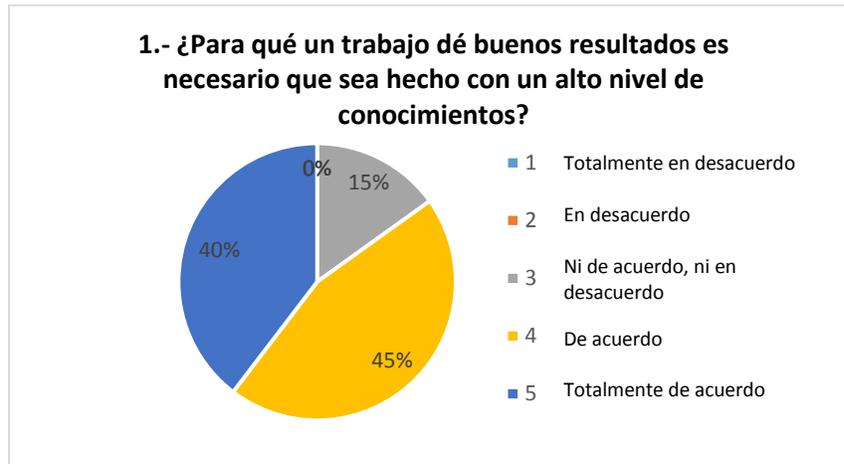


Figura 33. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 1

Análisis. - La tendencia es a ligar los resultados al nivel de conocimiento, respuesta esperada ante la labor a la que se dedica la organización.

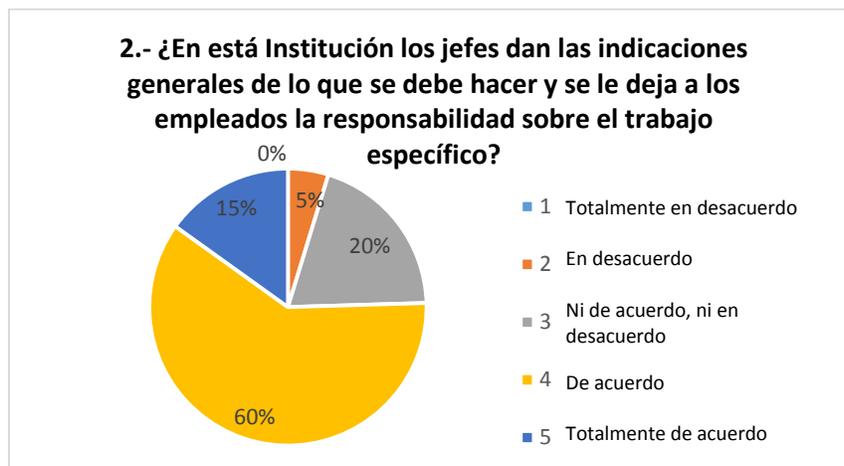


Figura 34. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 2

Análisis. – La tendencia es que los superiores si saben dar instrucciones sin embargo el modo según las respuestas anteriores no suele ser totalmente claro.

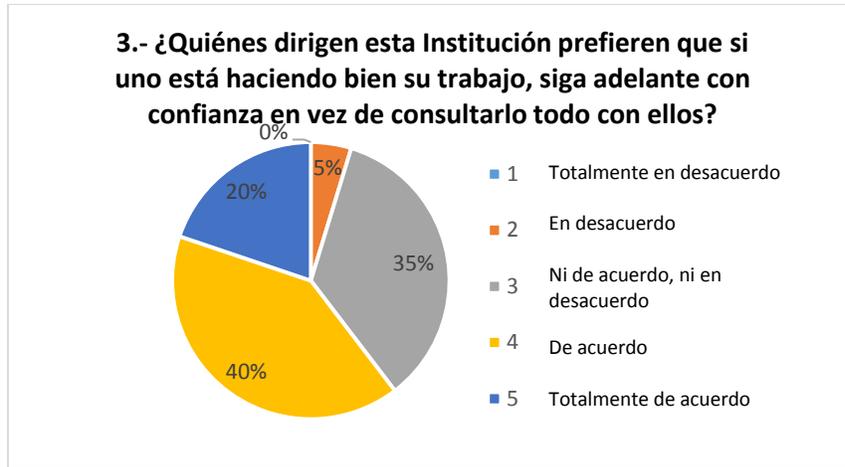


Figura 35. Autonomía y Profesionalismo (conocimiento del cargo). Pregunta 3

Análisis. - La tendencia es indicar que son autónomos y que las retroalimentaciones son necesarias.

Función adicional al Servicio al cliente (cooperación)

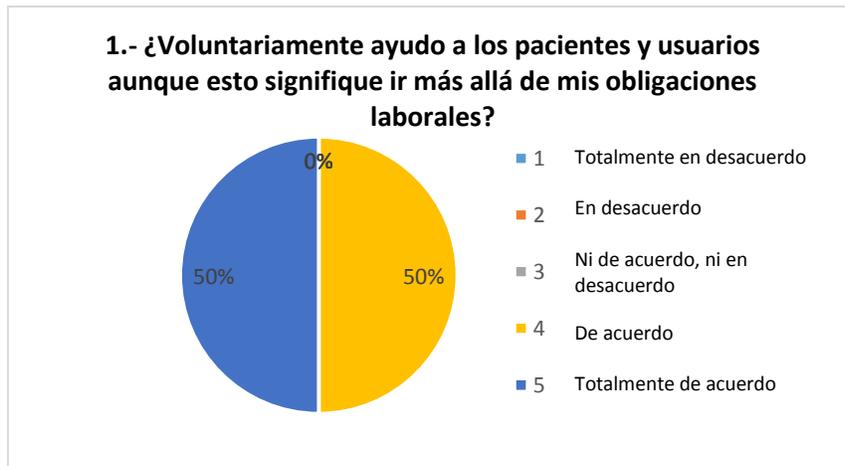


Figura 36. Función adicional al Servicio al Cliente (cooperación). Pregunta 1

Análisis. - La tendencia indica que atender al paciente es una prioridad que tienen totalmente interiorizada.

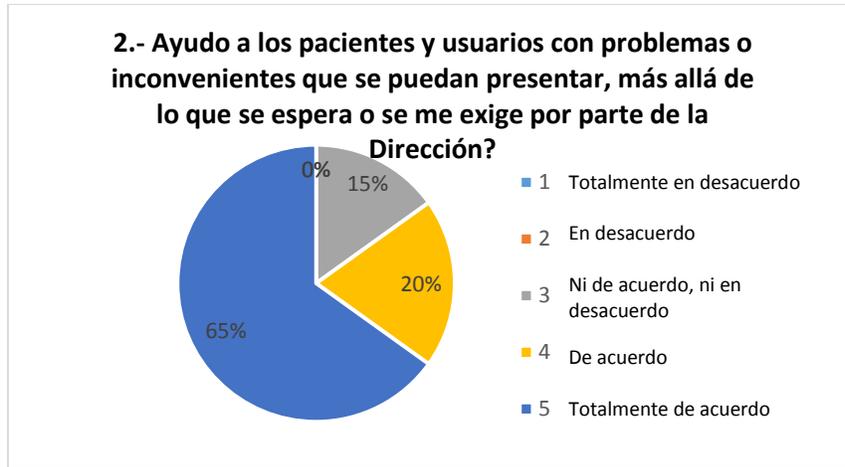


Figura 37. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que no solo atienden los pacientes, sino que se sensibilizan y se acercan a ellos.

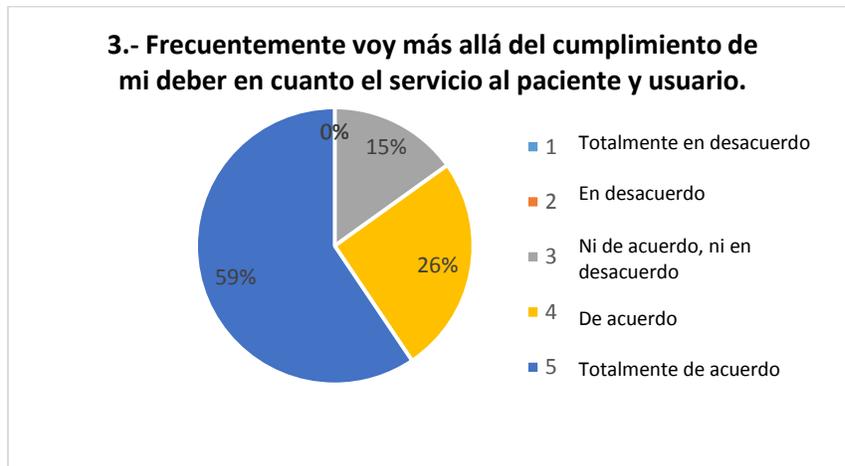


Figura 38. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 3

Análisis. - La tendencia que no solo atienden los pacientes, sino que se sensibilizan y se acercan a ellos.

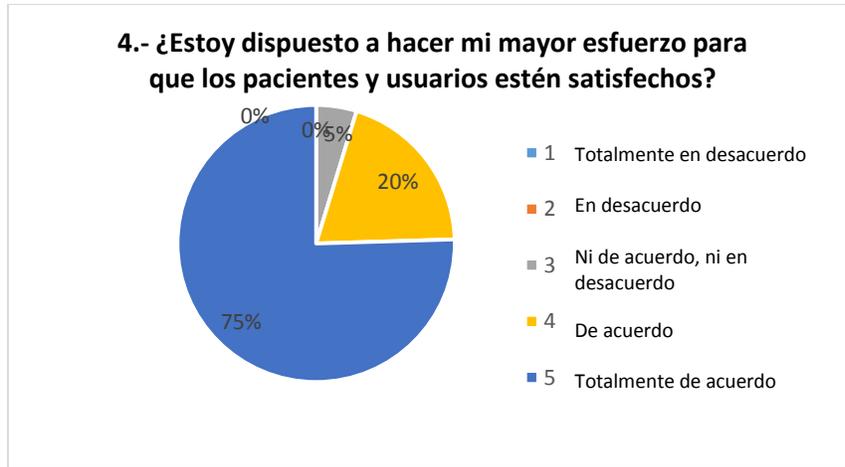


Figura 39. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 4

Análisis. - La tendencia indica que se esfuerzan mucho para que los pacientes se sientan satisfechos.

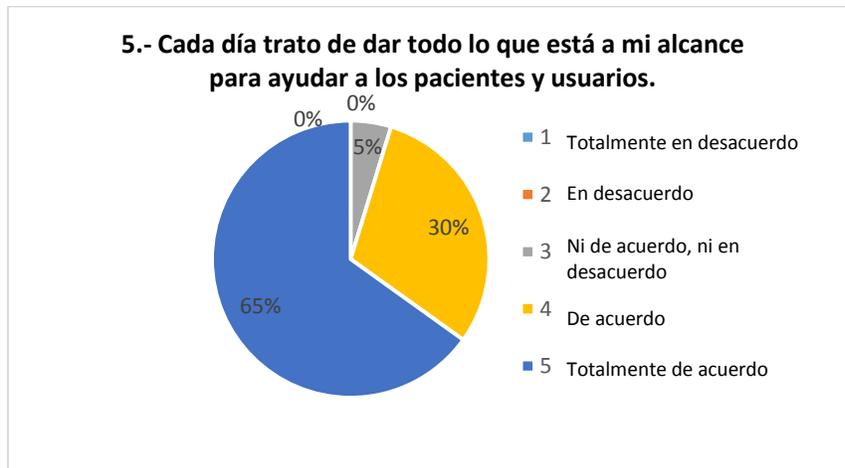


Figura 40. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 5

Análisis. - La tendencia indica que se esfuerzan mucho para que los pacientes se sientan satisfechos.



Figura 41. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 6

Análisis. - La tendencia que se esfuerzan mucho para que los pacientes se sientan satisfechos.

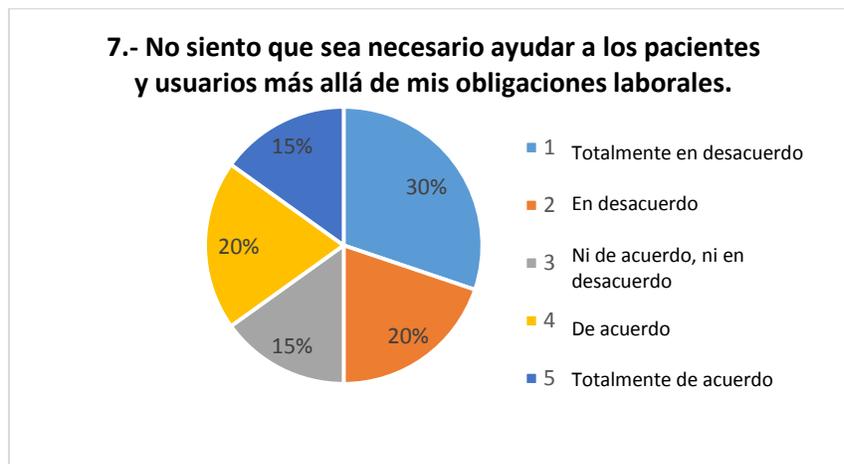


Figura 42. Función adicional al Servicio al cliente (cooperación). Pregunta 7

Análisis. - La tendencia indica que ayudar a los pacientes tal cual mencionan las otras preguntas le genera satisfacción.

Funciones prescritas de Servicio al cliente (Responsabilidad)

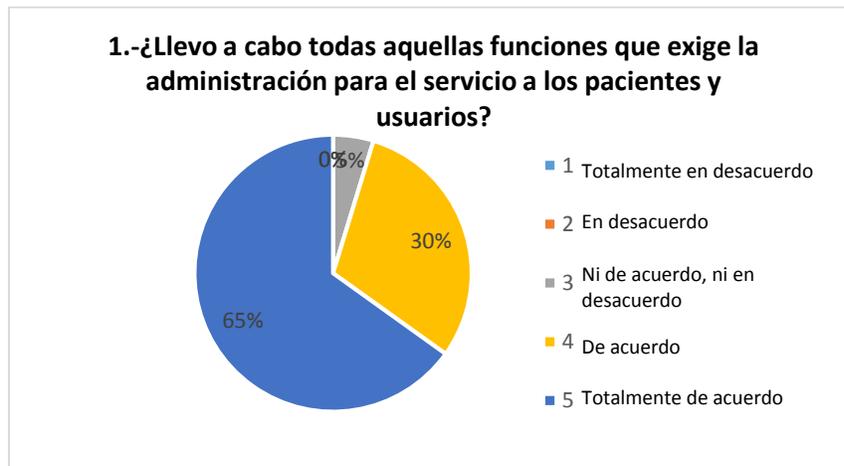


Figura 43. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 1.

Análisis. - La tendencia indica que existe predisposición para hacer las funciones solicitadas a beneficio de los pacientes que atiende.

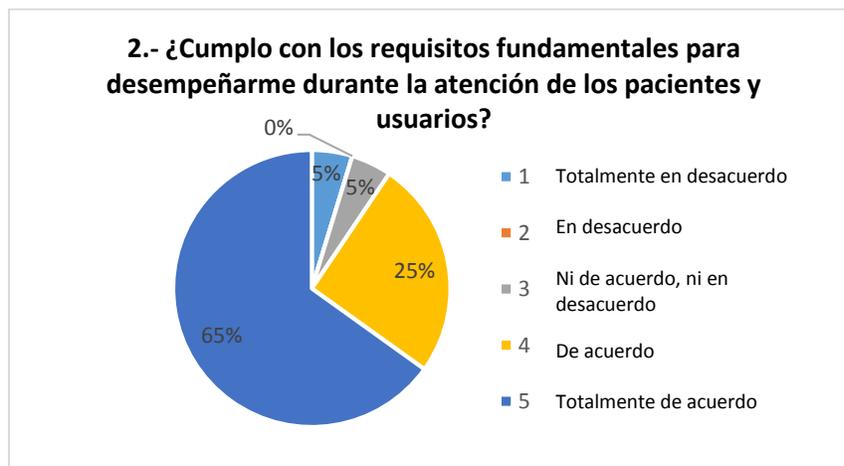


Figura 44. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 2

Análisis. - La tendencia indica que se sienten que tienen los conocimientos necesarios y personológicos para poder ejercer la función que realizan.

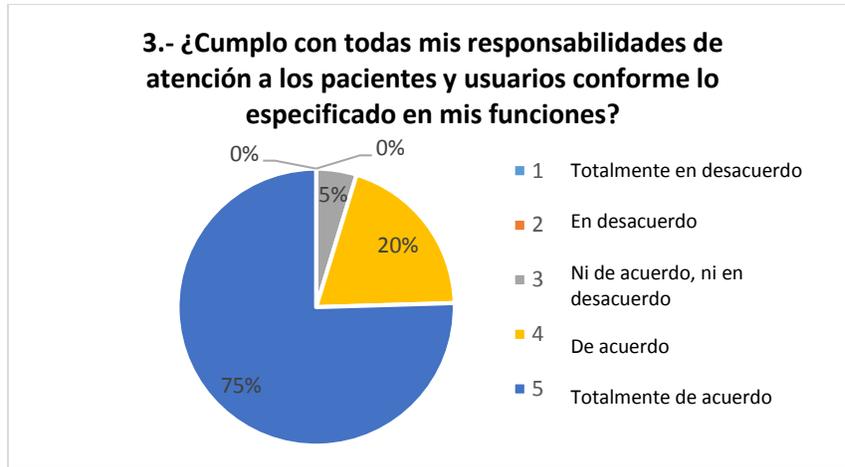


Figura 45. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 3.

Análisis. - La tendencia indica que son cumplidos y responsables con lo que sus funciones indican así sean cambiantes y adaptables.

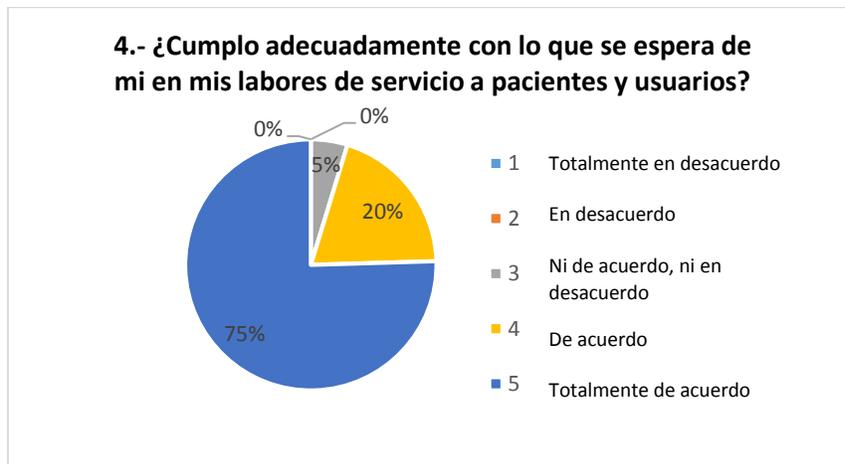


Figura 46. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 4.

Análisis. - La tendencia indica que sienten que cumple sus labores a cabalidad.

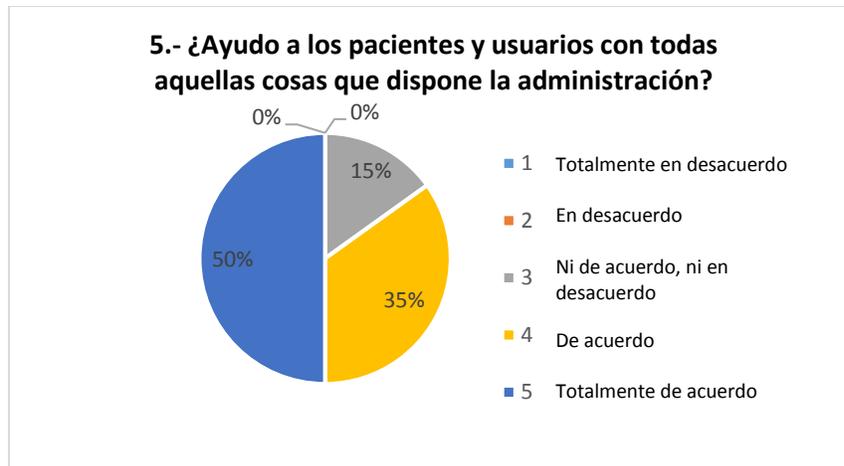


Figura 47. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 5.

Análisis. - La tendencia indica que siempre están dispuestos a ayudar como parte de sus funciones.

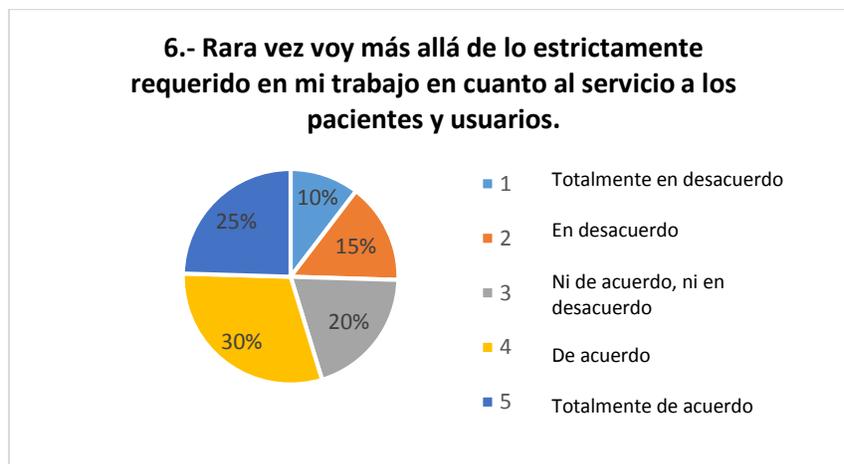


Figura 48. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 6.

Análisis. - La tendencia es variada de percibir si lo que se realiza como función cuantificable y por lo cual son remunerados y otras actividades que se realizarían por ayudar al paciente.

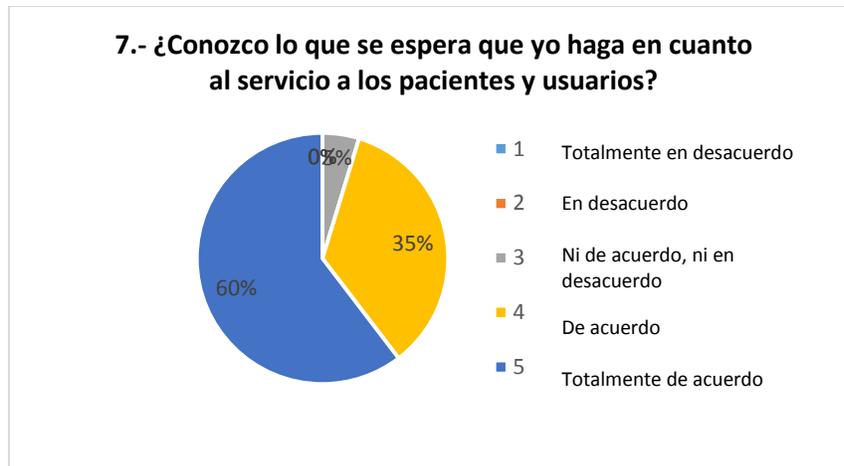


Figura 49. Funciones prescritas de Servicio al cliente (responsabilidad). Pregunta 7.

Análisis. - La tendencia indica que todo va ligado a conocer que se cumple con lo que los superiores esperan de sus labores como profesionales.

Cooperación

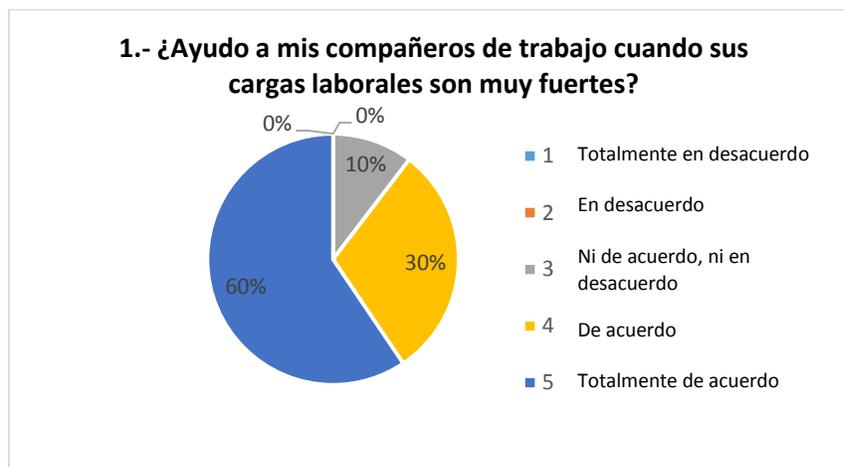


Figura 50. Cooperación. Pregunta 1.

Análisis. - La tendencia indica que existe además de respeto con colaboración para ayudar a los compañeros en las muy usuales cargas laborales dadas las extensas jornadas a los que son sujetos.

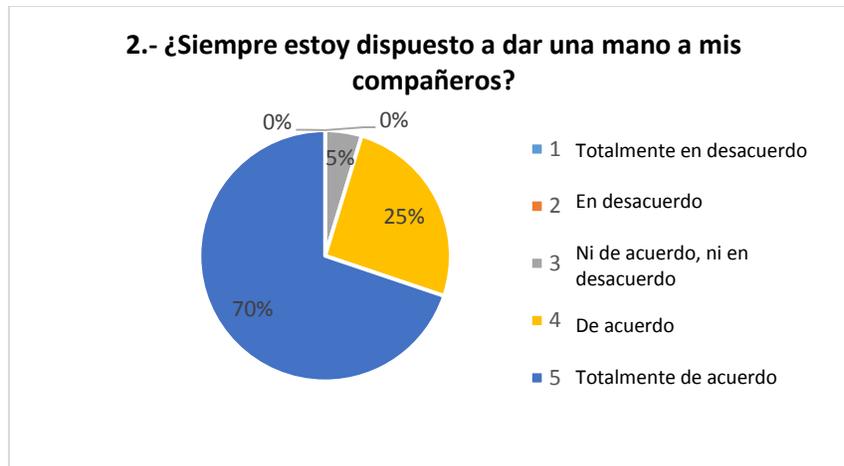


Figura 51. Cooperación. Pregunta 2.

Análisis. - La tendencia se repite indiferente si es una dificultad general en los cuales estén sujetos los compañeros/as de área.

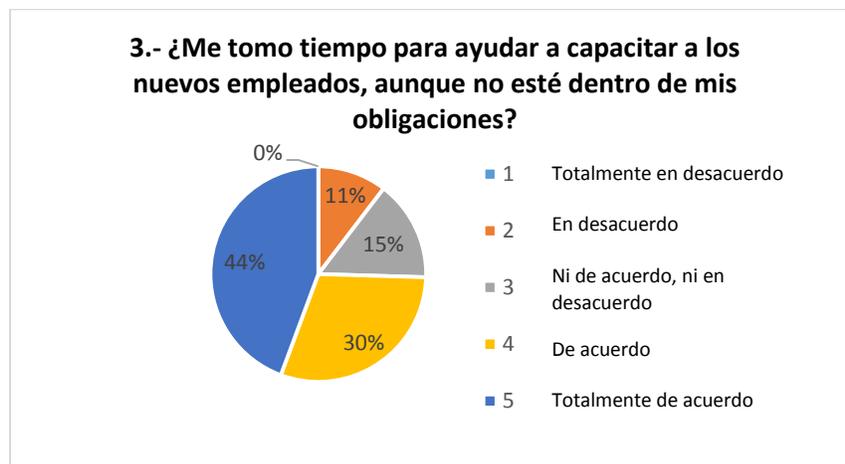


Figura 52. Cooperación. Pregunta 3.

Análisis. - La tendencia indica que indiferente si es un personal nuevo o de nuevo ingreso, se mantiene la característica de ayudar y capacitar de ser el caso.

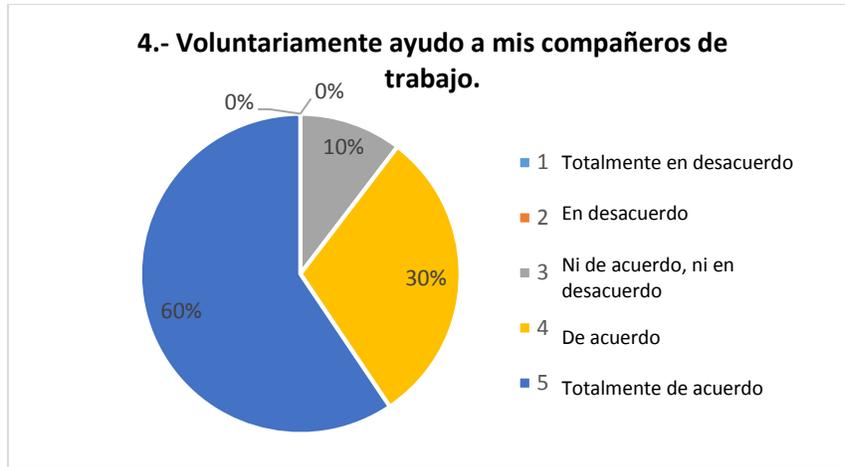


Figura 53. Cooperación. Pregunta 4.

Análisis. - La tendencia indica que se realiza por voluntad propia colaborar y ayudarse entre compañeros.

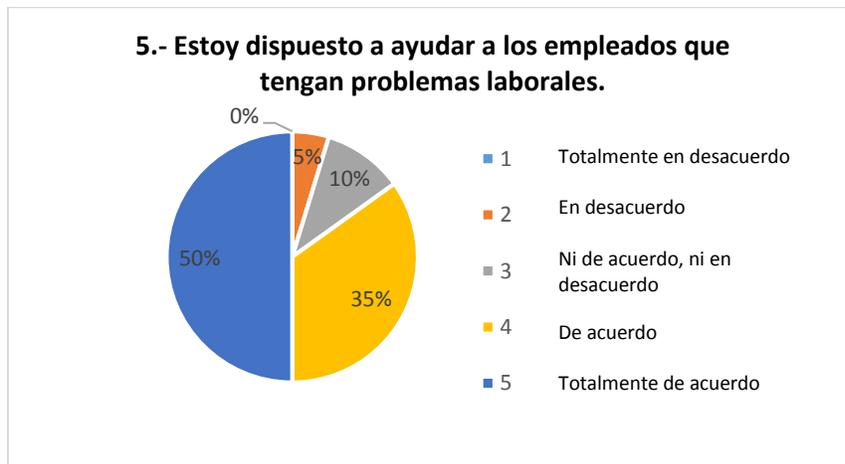


Figura 54. Cooperación. Pregunta 5.

Análisis. - La tendencia indica que existe predisposición a ayudarse entre compañeros.

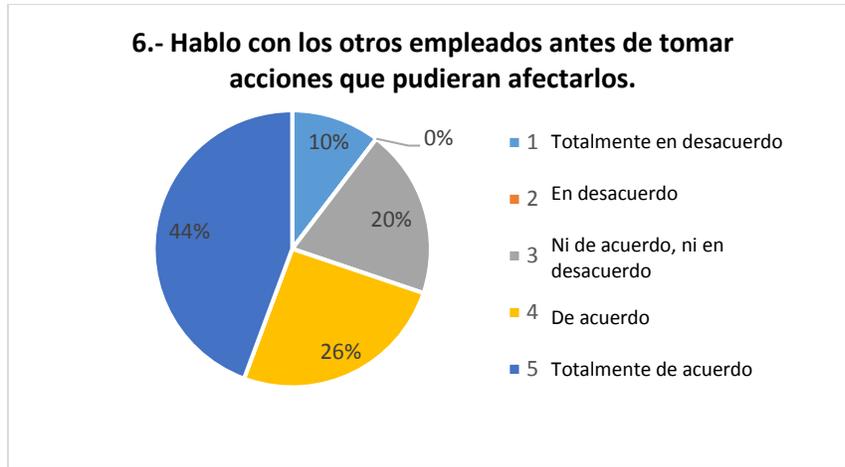


Figura 55. Cooperación. Pregunta 6.

Análisis. - La tendencia es variada para compartir intereses que se afecten directamente entre compañeros.

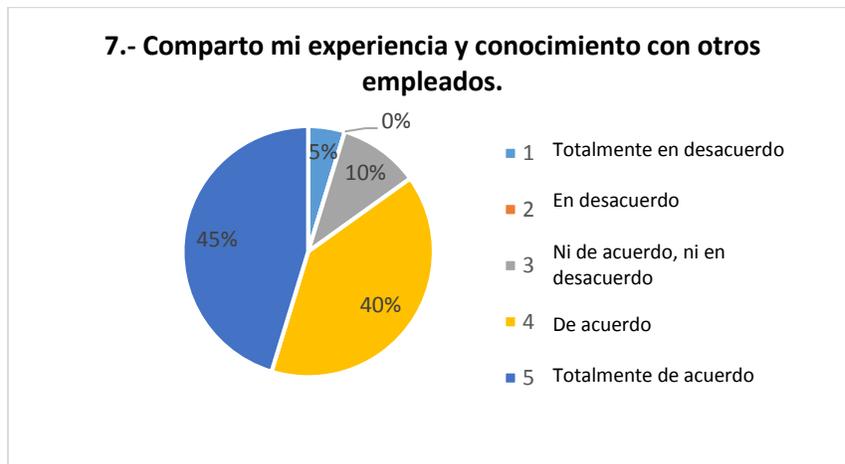


Figura 56. Cooperación. Pregunta 7.

Análisis. - La tendencia indica que mientras los intereses no sean afectados se pueden compartir experiencias y conocimientos entre todos los profesionales.

Resultados sobre Actitud

Compromiso Organizacional Afectivo



Figura 57. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 1.

Análisis. - La tendencia nos dice que se sienten felices dentro de la organización.



Figura 58. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 2.

Análisis. - La tendencia nos dice que comparten ese sentimiento de sentirse feliz en la organización con otras personas que se puede inferir podrían ser familiares y/o amigos.

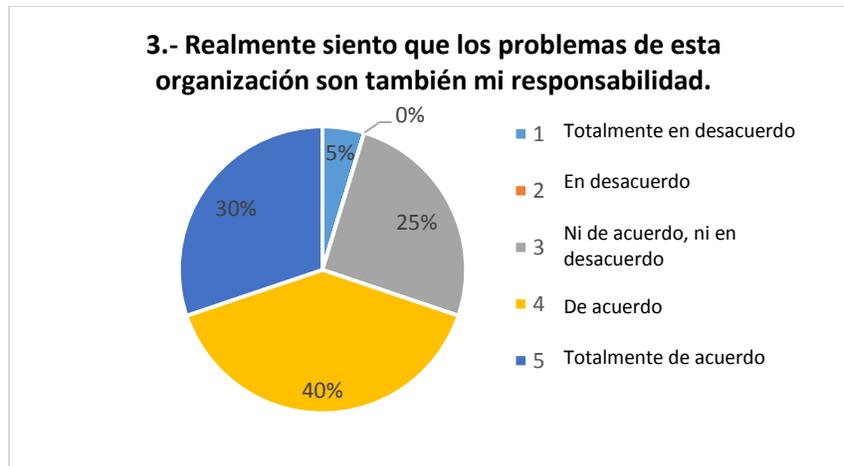


Figura 59. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 3.

Análisis. - La tendencia indica que existe corresponsabilidad con los problemas que pueda presentar la organización.

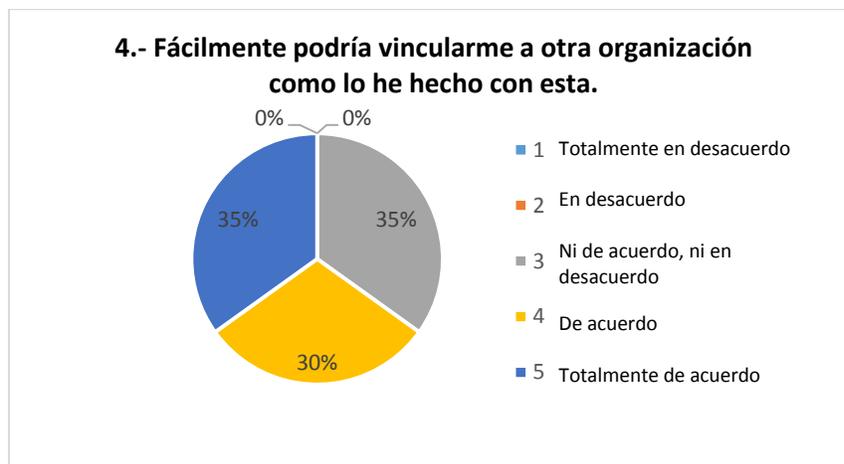


Figura 60. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 4.

Análisis. - La tendencia indica una capacidad de adaptación, característica muy necesaria en los profesionales de la salud.

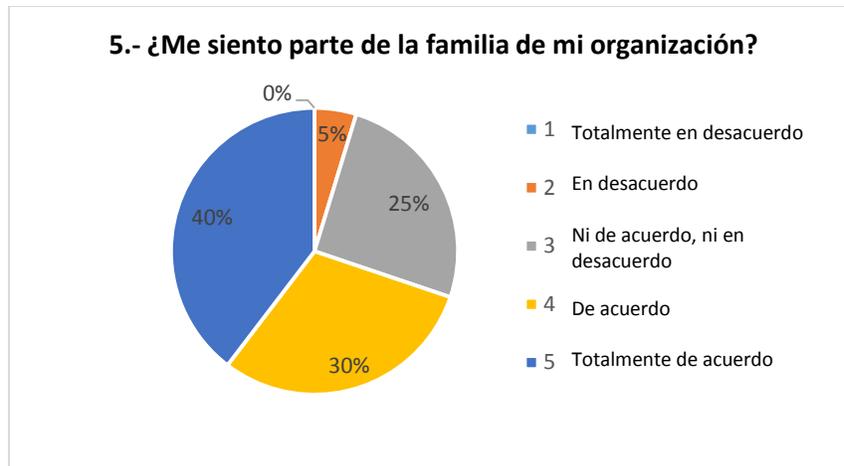


Figura 61. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 5.

Análisis. - La tendencia indica que se encuentran adaptados a la dinámica de la organización tanto que se convierte en rutina y lo percibe como familiar al realizarse diariamente.



Figura 62. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 6.

Análisis. - La tendencia indica además que se involucran sentimientos y/o emociones por la organización.

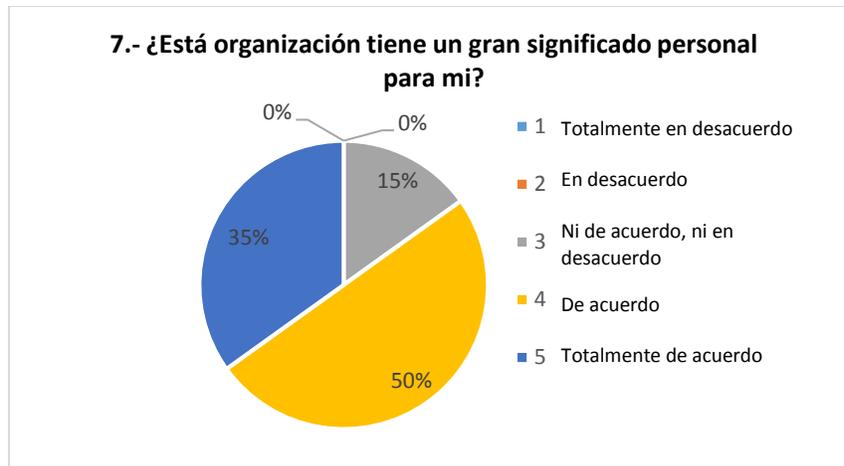


Figura 63. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 7.

Análisis. - La tendencia indica que además hay un sentido de pertenencia producto de los sentimientos y emociones involucrados.



Figura 64. Compromiso Organizacional Afectivo. Pregunta 8.

Análisis. - La tendencia indica con esta pregunta que ese sentido de pertenencia está interiorizado entre los miembros de la organización.

Satisfacción Laboral

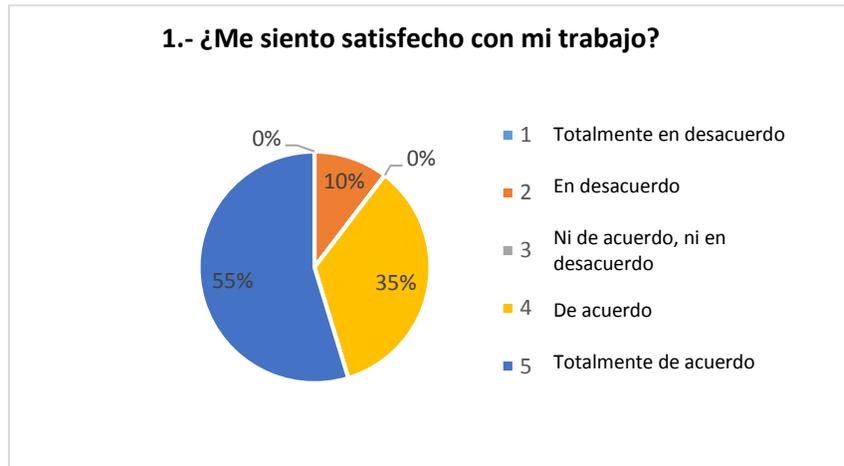


Figura 65. Satisfacción laboral. Pregunta 1.

Análisis. - La tendencia indica que existe además satisfacción de la labor que se realiza.

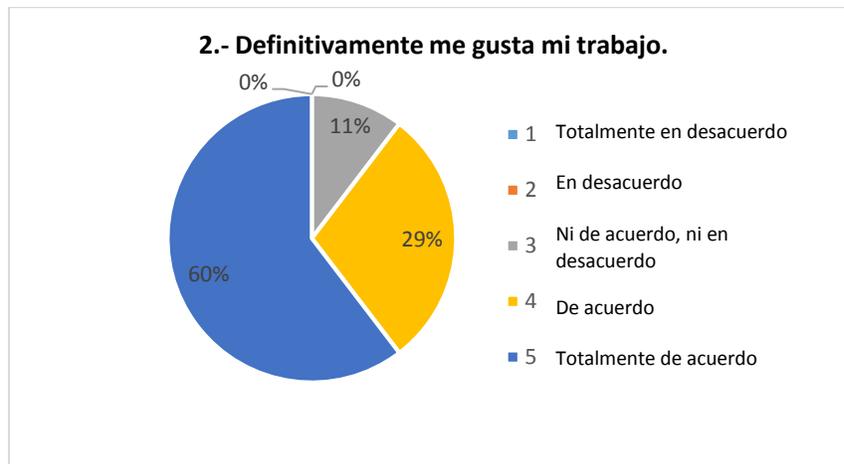


Figura 66. Satisfacción laboral. Pregunta 2.

Análisis. - La tendencia indica que percibe un gusto por la labor, término subjetivo pero necesario para ponerles cotidianidad a los tecnicismos del cargo.

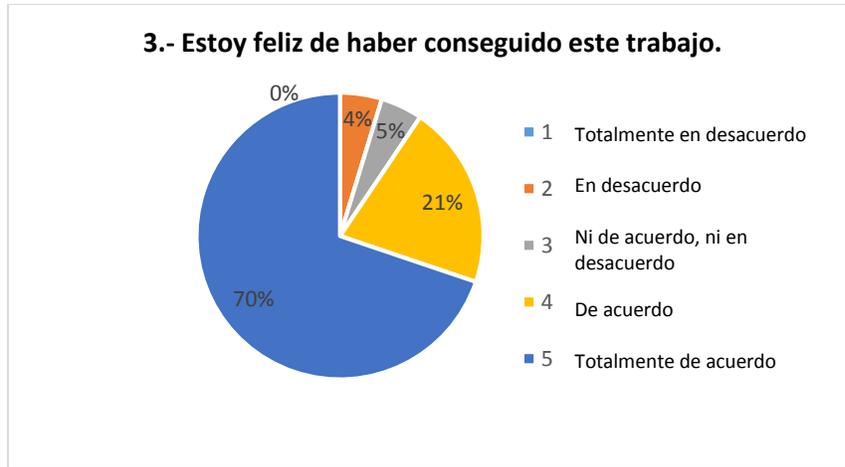


Figura 67. Satisfacción laboral. Pregunta 3.

Análisis. - La tendencia indica que existe un sentimiento de felicidad de trabajar en la institución.

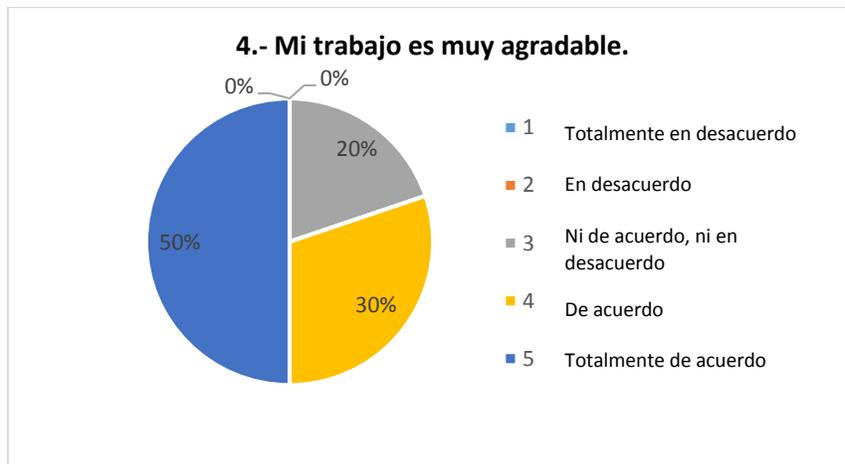


Figura 68. Satisfacción laboral. Pregunta 4.

Análisis. - La tendencia indica que además les resulta agradable realizar y trabajar en la institución.

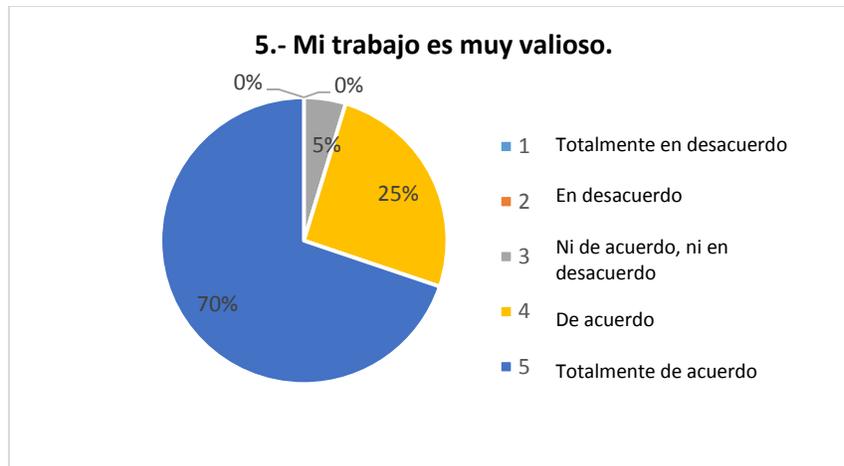


Figura 69. Satisfacción laboral. Pregunta 5.

Análisis. - La tendencia indica que existe valor, satisfacción, felicidad y sentido de pertenencia hacia el trabajo.

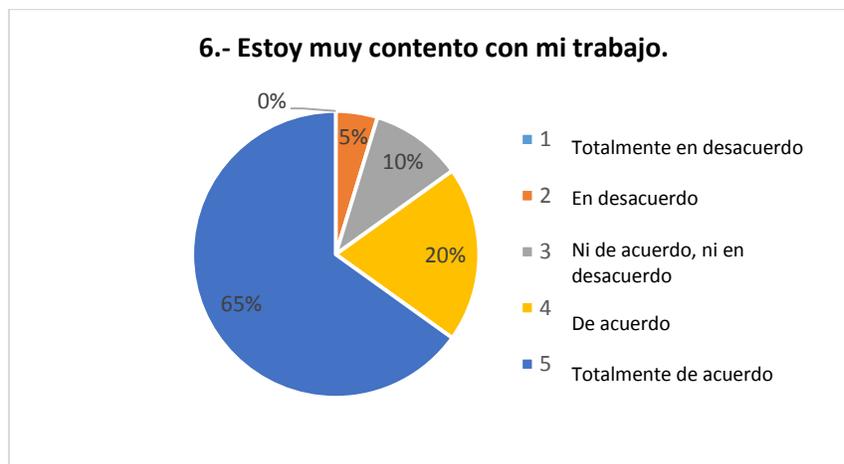


Figura 70. Satisfacción laboral. Pregunta 6.

Análisis. - La tendencia indica que existe además una percepción de felicidad usada bajo el término de contento, necesario también para darle cotidianidad a las preguntas ejecutadas durante el presente cuestionario.

Los cuestionarios de actitudes y clima organizacional fueron sometidos a pruebas de fiabilidad estadística, donde se identificó una alfa de Cronbach de 0.918 para actitudes y 0.922

para clima organizacional, con lo cual se garantiza la consistencia interna de los datos y entendimiento de las preguntas por parte de los encuestados.

Se realizó un análisis correlacional de las dimensiones de la variable actitud con respecto a clima organizacional, en donde se pudo observar que las que más influyen en el clima organizacional son función adicional al servicio ($r=0.832$, $P<0.01$), compromiso organizacional y afectivo ($r=0.811$, $P<0.01$) y comunicación y desarrollo ($r=0.805$, $P<0.01$). La menos relacionada fue la de funciones prescritas al servicio ($r=0.693$, $P<0.01$)

Correlaciones dimensiones actitud – clima organizacional

Dimensiones	Coefficiente de correlación de Pearson	P valor
Iniciativa	0.741	<0.01
Comunicación y desarrollo	0.805	<0.01
Autonomía y profesionalismo	0.795	<0.01
Función adicional al servicio	0.832	<0.01
Funciones prescritas al servicio	0.693	<0.01
Cooperación	0.774	<0.01
Compromiso organizacional y afectivo	0.811	<0.01
Variable actitudes	0.856	<0.01

Tabla 4. Análisis de Correlaciones dimensiones actitud- clima organizacionall

Comprobación de hipótesis:

Ho: Las actitudes no influyen en forma positiva y significativa en el clima organizacional de los profesionales del Hospital General IESS – Babahoyo

Hi: Las actitudes influyen en forma positiva y significativa en el clima organizacional de los profesionales del Hospital General IESS – Babahoyo

Variable	Coefficiente de correlación de Pearson	Significancia
Correlación actitud – clima organizacional	0.856	<0.01

Nota: Correlación significativa $P < 0.01$.

Con los valores descritos se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , comprobando que las actitudes influyen directa y significativamente con el clima organizacional de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo ($r=0.856$, $P < 0.01$).

Análisis Global de los resultados

Posteriormente a la realización de la interpretación y análisis individual de las 51 preguntas correspondiente a la variable Clima Organizacional y las 14 correspondientes a la variable Actitud se procederá a realizar el análisis global; a través de la fórmula de la media:

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{N}$$

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5.

Análisis Global de los resultados

Variable	Tacuerdo	TDesacuerdo	Medio	Total
Clima Organizacional	71%	8%	21%	100%
Actitud	85%	3%	12%	100%

De acuerdo a lo resultados obtenidos y en concordancia con el objetivo general que es “Determinar *la influencia de las actitudes* en el *clima organizacional* de los trabajadores del Hospital General IESS Babahoyo, con el propósito de diseñar estrategias que mejoren el rendimiento de los profesionales”; se procederá a analizar si según la hipótesis *las actitudes influyen en forma positiva y significativa en el clima organizacional* de los profesionales del Hospital General IESS – Babahoyo.

Según el cuadro anterior con los resultados globales y al revisar ambos resultados se puede probar que la hipótesis de la presente investigación, es positiva, coincide con lo propuesto y está estrictamente relacionado las variables entre sí ya que en ambas los porcentajes son más del 50% teniendo una correlación directa.

Capítulo IV

Propuesta

En el presente capítulo se procederá a desarrollar la propuesta para que se encuentra dentro del cuarto objetivo específico de la presente investigación que propone diseñar una estrategia para mejorar o reforzar el clima organizacional y de este modo poder potenciar actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud. Para iniciar la propuesta se establecen nuevos objetivos que permitan dar continuidad a la ejecución de la misma. Se define además la justificación, los materiales y los recursos requeridos finalizando con el cronograma para el cumplimiento de las actividades y cómo será su implementación.

Tema:

Estrategias para mejorar o reforzar el clima organizacional que lleve a potenciar las actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud.

Objetivo General:

Diseñar estrategias para mejorar o reforzar el clima organizacional para potenciar las actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud.

Objetivos Específicos.

1.- Mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la salud a través de pautas diarias en videos, spots y mensajes informativos sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cantidad y calidad del trabajo, conocimiento del cargo, responsabilidad, iniciativa, cooperación, comunicación, motivación y Compromiso Organizacional- Afectivo mediante el correo institucional.

2.- Desarrollar un plan de intervención psicológica destinado a potenciar las actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud a través de sesiones de grupo e individuales.

3.- Incentivar en los trabajadores de la salud al uso de la técnica gestión del tiempo y planificación de tareas en el trabajo a través de la Matriz de Eisenhower.

4.- Fomentar los hábitos saludables para reforzar positivamente el clima organizacional a través de un check list que establezca una intervención integral a nivel físico, psicológico y mental.

Justificación.

Dado a que los empleados se los considera en cualquier tipo de empresa u organización como un recurso prioritario que busca a la par de la evolución de las tecnologías adaptarse a cada uno de los reglamentos y necesidades de las mismas; es así que cada uno de los trabajadores tendrá un modo distinto de reaccionar y es donde se puede visualizar la parte comportamental que llevan las actitudes. Dado lo anteriormente expuesto y aterrizando a nuestra investigación el profesional de los servicios de salud se puede conocer cómo influye el clima organizacional en sus actitudes laborales que se pueden encasillar como positivas y/o negativas.

Es así, siendo la salud pública a quién se le asigna una cantidad importante del Presupuesto General del Estado y dada la reciente pandemia del COVID-19, donde la labor del profesional de la salud se convirtió y sigue siendo un pilar fundamental entre la continuidad y la cercanía a retornar una vida medianamente “normal” post pandemia, se vuelve necesario fortalecer a la fuerza laboral, a través de conocimientos, herramientas y capacitación que les permita potenciar y labrar actitudes laborales positivas mejorando y reforzando el clima organizacional en una relación de causa y consecuencia, resaltando que el ambiente laboral que se desenvuelven los

profesionales de la salud requiere de una serie de habilidades que van desde la experticia técnica de cada profesión, inteligencia emocional ante las situaciones de vida o muerte que resultan desconcertantes, falta de insumos médicos y el agotamiento físico y mental por las largas horas de trabajo que suelen tener asignados.

Por ello, resulta fundamental establecer estrategias que muestren actividades a planificar y ejecutar que no se limite a transmitir información para mejorar el clima organizacional y por ende potencie la actitud laboral sino además se vuelva un hábito de práctica diaria no solo en esta esfera sino a la esfera familiar que permita incluso mejorar el bienestar a nivel físico, psicológico y mental realizando una intervención integral, necesaria para una profesión que lidia diariamente con personas y cuyos usuarios requieren profesionales no sólo satisfechos económicamente sino también en cuanto a su salud abordada de modo integral.

Beneficiarios.

Los beneficiarios directos de esta propuesta son los 106 profesionales de la salud que trabajan el Hospital IESS Babahoyo, con los cuales se ejecutarían las estrategias planteadas. Los beneficiarios indirectos son los usuarios atendidos, quiénes al tener profesionales de salud laboren dentro de un buen clima organizacional mejorarán sus actitudes que permitirá que la atención recibida sea satisfactoria.

Descripción de la propuesta

Para elaborar esta propuesta se estipula la necesidad de mejorar y reforzar el clima organizacional para potenciar actitudes laborales positivas en los profesionales de la salud del Hospital IESS Babahoyo, es así que a continuación, se describen las estrategias planteadas las mismas que serán propuestas y ejecutadas junto al departamento de Talento Humano.

Pautas diarias a través del correo institucional.

A través del diseño de videos, spots y mensajes informativos sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cantidad y calidad del trabajo, conocimiento del cargo, responsabilidad, iniciativa, cooperación, comunicación, motivación y Compromiso Organizacional- Afectivo enviados diariamente a través del correo institucional. Los mismo en su contenido busca ser didácticos por lo que serán de corta duración (máximo 2 minutos) en caso de los videos y en caso de los spots y mensajes informativos de máximo 100 palabras con colores llamativos.

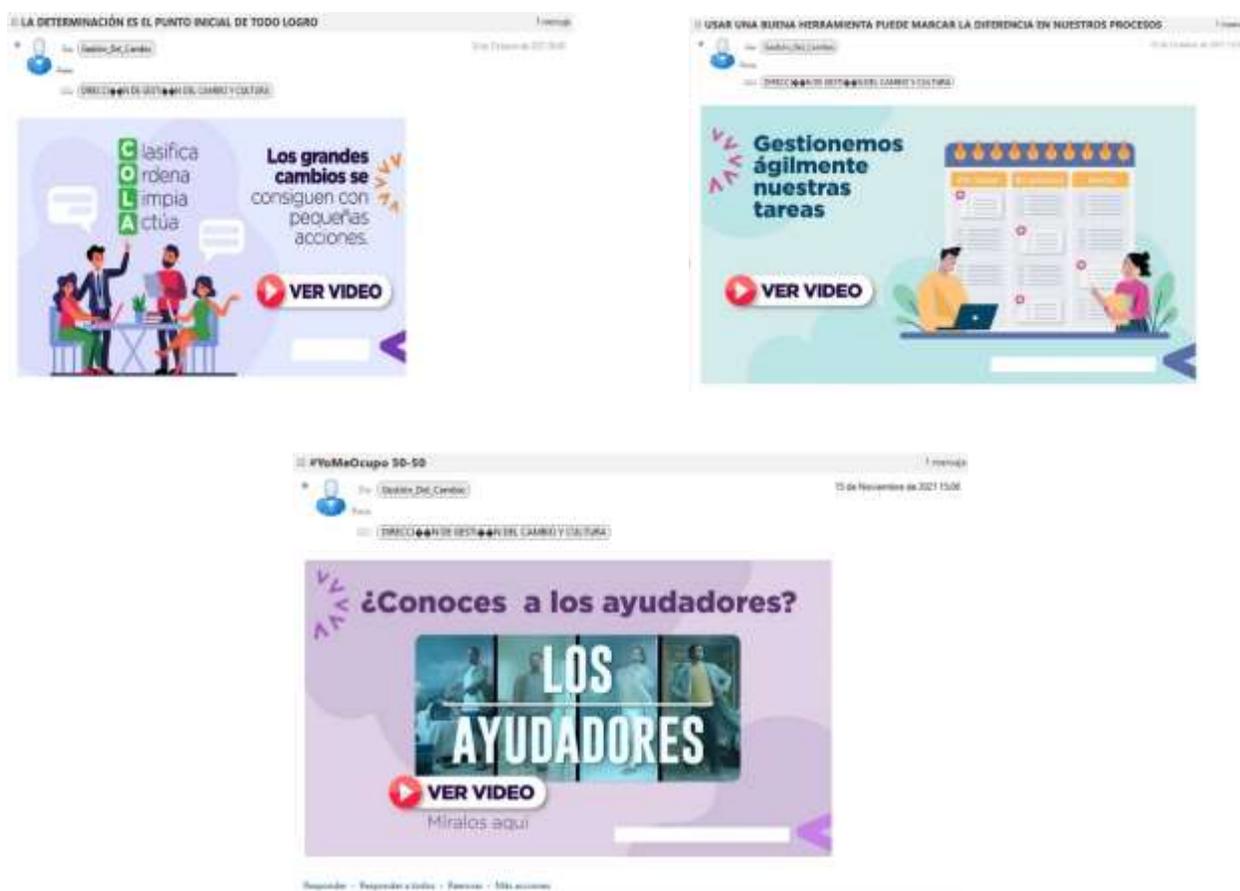


Figura 71. Modelos de Pautas Informativas

La ventaja de esta propuesta es la practicidad con la que llega la información a un medio de comunicación usado por la gran mayoría de las Instituciones Públicas como lo es el correo institucional además del dinamismo y corto tiempo de inversión en observar y/o leer los mensajes

informativos. Una desventaja detectada es que los profesionales no estén habituados a utilizar y/o revisar su correo institucional asignado de modo diario.

Plan de Intervención Psicológica.

De acuerdo a los resultados obtenidos del 71% que se mostraron de acuerdo en los ítems que evaluaron el Clima Organizacional y 85% en los ítems que evaluaron Actitud; ambos porcentajes fueron altos por lo que se apunta como objetivo a potenciar las actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud. El Plan de Intervención Psicológica estará compuesto por dos etapas: En su primera parte se hará intervenciones individuales destinadas a identificar molestias psicológicas que lleven a interferir su desempeño laboral y por ende llevar a desarrollar actitudes desfavorables y/o negativas.

Tabla 6. Plan de Intervención Psicológica.

Tema general	Contenidos	Duración	Metodología
Plan de Intervención Psicológica	Sentimientos y estado de ánimo y su influencia sobre el comportamiento y la conducta.		
Intervenciones Individuales.	Entorno laboral y el trabajador. Manejo del estrés.		
	Apego afectivo a la organización, comunicación afectiva e interactiva positiva.	Sesiones individuales de 30 minutos	Coordinación con el líder del área, asistencia a citas por Psicología, con fines de no afectar horarios laborales
Plan de Intervención Psicológica	Ambiente laboral satisfactorio.		
Intervenciones Individuales y Grupales	Camino al logro y la realización personal.		
	Familia y trabajo: ¿Cómo combinar ambas áreas sin afectar significativamente mi vida personal?		

La intervención estará enfocada en técnicas del enfoque cognitivo-conductual y del histórico cultural, de ser cada caso se enviarían tareas terapéuticas (ejemplo: manejo del estrés).

Uso de la técnica gestión del tiempo y planificación de tareas en el trabajo a través de la Matriz de Eisenhower.

Dentro de esta propuesta tomaremos como referencia a Dwight Howard Eisenhower, a quién el éxito de los proyectos se lo debió según su biografía a la gran capacidad de gestionar tareas en función de su importancia y urgencia. Se ha demostrado a través de la literatura revisada que un empleado que sabe priorizar sus tareas percibe un mejor clima organizacional ya que gestiona su tiempo y logra una realización óptima de las tareas asignadas en relación a las funciones asignadas dentro de su organización. La propuesta consiste enseñar el uso de esta técnica a través de ejemplos y fomentar su uso más allá del ámbito laboral ya que dada las características de los profesionales de la salud que participaron en esta investigación, se pueden sentir abrumados por tareas y/o asuntos pendientes dentro de su ámbito personal que los lleve a tener una actitud desfavorable y/o negativa. La misma consiste en una tabla o cuadro en el que a través de las filas y las columnas, se organizan las tareas en torno a cuatro conceptos: urgente y no urgente; importante y no importante.



Figura 72. Matriz de Eisenhower

Se le pide a cada uno de los profesionales dedicar unos minutos al inicio de cada semana para función de las tareas habituales que tenga designadas además se sugiere que elabore una con los asuntos personales pendientes que pudiesen interferir en su jornada laboral.

¿Qué se definiría como importante y urgente?

Se refiere a todas aquellas tareas que se deben realizar de forma prioritaria por su impacto en la optimización de nuestro trabajo.

¿Qué se definiría como no importante y urgente?

Son todas aquellas tareas que requieren de nuestra atención inmediata, pero en resultados no son tan importantes como las anteriores. Se requiere gran capacidad analítica para saber qué es eso importante que puede esperar

¿Qué se definiría como importante y no urgente?

Son aquellas tareas que involucran objetivos y metas a largo plazo, que son importantes porque por el éxito en su ejecución, pero no podrían ser realizadas en un periodo corto de tiempo ni con gran rapidez. Resulta necesario calendarizar de estas actividades e incluso hasta delegar.

¿Qué se definiría como importante y no urgente?

Se definirían todas aquellas acciones que no aportan en nuestro día laboral y que muchas veces de modo inconscientemente, nos distraen de lo prioritario y se pierde concentración, una gran muestra es el uso no administrado del teléfono celular que si bien es necesario como una pauta en nuestra jornada laboral no debería interrumpir la planificación de ese día o semana.

Check list de hábitos saludables para reforzar el Clima Organizacional.

Resulta irónico pensar que a pesar de que son profesionales de la salud los que fueron parte de esta investigación algunos de ellos no practiquen hábitos saludables, por esta razón se propone tomar en cuenta la práctica de los hábitos saludables como un medio de reforzar el clima organizacional los mismos que en su mayoría se refiere a la alimentación, evitar el sedentarismo y realizar pausas activas durante la jornada laboral. Es así que se propone la elaboración de un check list el mismo que será llenado al final de cada semana y que serán “premiados” por puntos que se convierten en cortesía para el trabajador. El seguimiento de la elaboración diaria del check list y su cumplimiento estará a cargo del responsable de área. El tema y cada uno de los puntos que contienen el check list serán detallados a continuación:

Tabla 7. Check list de Hábitos Saludables

Pauta	Acción	Puntaje
Respetar mi hora de almuerzo	No trabajar mientras almuerzo.	1 punto (si durante toda la semana respeto mi hora de almuerzo) -1 punto (si al menos un día no respeto mi horario de almuerzo).
Realizar mis comidas completas.	Desayunar, almorzar y merender indiferente de mi horario laboral.	1 punto (si durante toda la semana realizo todas mis comidas) -1 punto (si al menos un día no realizo todas mis comidas).
Pausas activas	Despejar mi mente durante 5 a 10 minutos al aire libre según ritmo de trabajo	1 punto (si durante toda la semana cada día uso mis 5-10 minutos) -1 punto (si al menos un día no uso mis 5-10 minutos).
No abusar del uso del café	Tomar 2 tazas de café máximo por día pasando un día (de preferencia usar descafeinado)	1 punto (si durante toda la semana tomo 6 tazas de café) -1 punto (si al menos un día tomo más de 6 tazas de café).
Beber agua	Tomar mínimo 4 tazas de agua mínimo por día	1 punto (si durante toda la semana tome 4 tazas de agua por día)

		-1 punto (si al menos un día no tome 4 tazas de agua).
Comer snacks saludables	Comer frutos secos 2 veces por semana.	1 punto (si durante toda la semana comí frutos secos 2 veces) -1 punto (si al menos un día no comí frutos secos).
Hacer ejercicios	Usar las escaleras en vez del ascensor por lo menos 1 vez a la semana.	1 punto (si durante toda la semana use las escaleras al menos 1 vez) -1 punto (si no use las escaleras en toda la semana).

Recursos.

Recursos Humanos

Tabla 8. Recursos Humanos

Profesionales	Cantidad
Psicólogas/os	3
Lcdo. en Comunicación	1

Para la ejecución de cada una de las propuestas se realizará a través de la colaboración de un equipo conformado por 3 Psicólogos quienes llevarán a cabo cada una de las sesiones tanto individuales como grupales y discutirán cambios de ser necesarios durante la labor de intervención, la matriz de Eisenhower y el check list de hábitos saludables, para el diseño y edición de los videos, spots y mensajes informativos se contará con la colaboración de un Lcdo. en Comunicación que colaborará con la propuesta.

Recursos materiales.

Tabla 9. Recursos materiales

Descripción	Cantidad
Cámara	1
Laptop	3
Proyector	1
Resma de papel	3
Premios por check list	10

Recursos informáticos.

Tabla 10. Recursos informáticos.

Descripción	Cantidad
Software de edición de videos “Adobe Premiere”	1
Formulario de Google	1
Programas ofimáticos	1

Recursos financieros.

Tabla 11. Recursos financieros

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Cámara	1	Autogestión	
Laptop	3	Autogestión	
Proyector	1	Autogestión	
Resma de papel	3	4.00	12.00
Premios por check list	10	5.00	50.00
Software de edición de videos “Adobe Premiere”	1	20.00 por mes	80.00
Formulario de Google	1	Gratuito	
Programas ofimáticos	1	Gratuito	

Los únicos costos considerados dentro de la presente propuesta son las resmas de papel para mostrar los resultados del check list y considerar los “premios” a realizar los mismos que serán por autogestión y la colaboración del Lcdo. en Comunicación para las pautas informativas.

Cronograma de programa de Intervención Psicológica.

Tabla 12. Cronograma de Intervención Psicológica.

Actividades	2021	2022		
	Dic	Ene	Feb	Mar
Reunión con el Departamento de Talento Humano para coordinar disponibilidad de tiempo y planificación de sesiones.	x			
Selección de los temas a presentar en las pautas informativas mediante correo institucional.	x			
Grabación de los videos	x			
Edición de los videos, empleando “Adobe Premiere”	x			
Inicio de sesiones individuales.		x	x	x

A la par de las sesiones individuales y grupales se ejecutará el resto de propuestas (pautas informativas, matriz de Eisenhower y check list de hábitos saludables).

Conclusiones

- El recorrido teórico y conceptual que se desarrolló, muestra el interés de entregar un trabajo de investigación lo más completo y cercano a los tiempos actuales sin dejar de lado los primeros estudios en relación a las variables estudiadas de *Clima Organizacional y Actitud*, además de contar con un apartado que permite conocer de los conceptos más importantes y significativos.
- Durante la caracterización del objeto de estudio, el lector tiene la oportunidad de transportarse al lugar donde se llevó a cabo la investigación, conociendo las características de los profesionales de la salud que fueron parte este trabajo, una visión general de su jornada laboral, sus funciones y tareas asignadas además de la carga psicológica a la que están sometidos dado su profesión además de las competencias por parte del departamento de Talento Humano.
- Por otro lado, la metodología utilizada responde a las tendencias que se han mantenido a lo largo de los años, siendo de fácil comprensión e interpretación; del mismo modo en que el instrumento utilizado cuenta con su validación y fiabilidad correspondiente.
- La propuesta del presente trabajo de investigación pretendió ser novedosa y ligada a la tecnología, muy necesaria dada las características cambiantes del mundo laboral de hoy, tomando como recurso una de las primeras formas de comunicación: *el mail*, además al no integrar un plan de capacitación como usualmente se pensaría, se buscó respetar los tiempos de ocio necesarios para cualquier profesional de la salud.

Recomendaciones

- La innovación es un recurso que debe ser usado y renovado constantemente, considerando la evolución de la tecnología, así dirigiéndose no a las causas directamente sino a la potenciación de soluciones tanto para la variable Clima Organizacional como para Actitud.
- El aprendizaje debe ser constante, ya que las teorías ligadas a la Psicología Organizacional han tenido muchísimas variantes a lo largo de los años, con la incorporación de tanto autores como de estudios.
- No obstante, es importante considerar las nuevas motivaciones en el ámbito laboral más allá de la remuneración económica, las mismas que van ligadas a la estabilidad laboral, a un buen ambiente en el trabajo y al reconocimiento que engloban el denominado “salario emocional”.

Referencias

- Aignerren., M. (2008). TÉCNICAS DE MEDICIÓN POR MEDIO DE ESCALAS. *Universidad de Antioquía- Centro de estudios de opinión*. Obtenido de TÉCNICAS DE MEDICIÓN POR MEDIO DE ESCALAS: file:///C:/Users/Paola%20Vill%C3%B3n/Downloads/6552-Texto%20del%20art_culo-18195-1-10-20100825.pdf
- Alcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2015). *Introducción a la psicología del Trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Arévalo, I. (2020). ACTITUD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS, PERIODO 2019. Lima, Perú: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS.
- Asamblea. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador.
- Badillo, L. I. (2012). Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería. México: Hospital del Niño Desarrollo Integral de la Familia DIF.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. España: Wolters Kluwer.
- Briñol, P., Horcajo, J., De la Corte, L., Valle, C., Gallardo, I., & Díaz, D. (2004). El efecto de la ambivalencia evaluativa sobre el cambio de actitudes. *Psicothema*, 373-377.

- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia . *Revista de Comunicación y Salud*, .
- Bustamante, M., Lapo, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Rev. Gerenc. Polít. Salud*, 126-141.
- Carranza. (2005). Actitudes laborales en la educación técnica pública de Celaya - México. *Redalyc.org*, 271-280.
- Castro, J. (3 de Noviembre de 2002). *Tesis Doctorales en Red*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL-NB/Downloads/Memoria.pdf>
- Centro de gestión hospitalaria. (2009). Autonomía médica. *Centro de gestión hospitalaria.*, 2-5.
- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. d. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
- Crespo, E. (2015). Teorías de la consistencia cognoscitiva : tesis doctoral. Madrid, España: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Davis, N. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- De La Garza, M. (2005). Actitudes laborales en la educación técnica pública de Celaya. *Redalyc*, 273-274.
- Fernández, M. (2005). *Introducción a la gestión empresarial*. Valencia: Universidad Politécnico Valencia.

- Francia, G. (27 de Mayo de 2021). *Autopercepción: qué es, teorías, ejemplos y cómo mejorarla*.
Obtenido de Psicología Online: <https://www.psicologia-online.com/autopercepcion-que-es-teorias-ejemplos-y-como-mejorarla-5770.html>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com. México*.
- Gamboa, J. P., Gracia, F. J., & Peiró, J. M. (2007). *LA EMPLEABILIDAD Y LA INICIATIVA PERSONAL COMO ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Valencia: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Scielo, Universitat de València. Valencia, España.*, pag, 239.
- Gómez, M. (2015). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Scielo*.
- Guevara, P. (Julio de 2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buongiorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Ambato-Ecuador, Ecuador:
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
- Hernández Sampieri, F. B. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN / 6TA EDICIÓN*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Katz, D. (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Lapo, M. (2018). INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ACTITUDES LABORALES Y EN EL COMPORTAMIENTO PRO-SOCIAL DE LOS

PROFESIONALES DE LA SALUD. Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

- Lapo, M., & Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información Tecnológica*, 245-258. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>
- López, A., & González, E. (2009). *DIAGNOSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA DE CONFECCIÓN VÍA LIBRE*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/160/1/Diagnostico_Clima_Organizacional_Lopez_2009.pdf
- Luego, C., & Paravic, T. (2016). Autonomía Profesional: factor clave para el ejercicio de la Enfermería Basada en la Evidencia. *Index de Enfermería*, 42-46. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100010&lng=es&tlng=es.
- Luengo, C., Paravic, T., & Brugos, M. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería Universitaria*, 131-142.
- Maza, M. L., & Ubilla, M. B. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.
- Mazariegos, M. I. (Marzo de 2015). *Universidad Rafael Landívar* . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

- Meléndez. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014.
- Mendoza, H. (2018). RELACIONES HUMANAS EN EL ÁMBITO LABORAL Y GESTIÓN PEDAGÓGICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCVELICA. Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, M. (2012). *Manual del Modelo de Atención. Integral de Salud (MAIS)* . Quito, Ecuador.
- Montalbán, F., Bonilla, J., & Iglesias, C. (s.f.). *Actitudes laborales y estrés asistencial: un modelo de relación secuencial*. Malaga - España: copmadrid.org.
- Morales, J. F., Moya, M. C., Gaviria, E., & Cuadrado, I. (2007). En Morales, Moya, Gaviria, & Cuadrado, *Psicología Social, 3ª Ed.* MCGRAW-HILL INTERAMERICANA ESP.
- Muriel, R., García, J., Rdríguez, S., & Sagués, A. (2016). La atención sanitaria basada en la cooperación entre profesionales y personas afectadas. *Enfermería Clínica*, 85-90.
- Núñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. *Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo*. Perú.
- Olaz, Á. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

Organización Mundial de la Salud. (21 de Mayo de 2020). *Personal Sanitario*. Obtenido de https://www.who.int/topics/health_workforce/es/

Pacheco, F. (Marzo de 2002). *Dialnet, Actitudes*. Obtenido de file:///C:/Users/DELL-NB/Downloads/Dialnet-Actitudes-1181505%20(1).pdf

Palomeque, R. (19 de Julio de 2018). FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA. Guayaquil, Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL .

Pazmay, S., & Lima, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *Podium*, 15-26.

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*.

Pérez, L. (22 de Febrero de 2018). Forbes México. (N. Faxas, Entrevistador)

Petrillo, F., & Mejías, A. (2017). *MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SERVICIO SALUD IQUIQUE*. Obtenido de <https://www.hospitaliquique.cl/images/RRHH/MANUAL-DE-CONVIVENCIA-FORMATO-CALIDAD-2017.pdf>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc.org*.

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos*

Latinoamericanos de Administración. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Psicología Social y de las Organizaciones. (2010). *Teoría de la autopercepción*. Obtenido de
nanopdf: https://nanopdf.com/download/teoria-de-la-autopercepcion_pdf

Quintero, J. (2007). *Universidad Fermin Toro; Escuela de Doctorado; Seminario Teorías y
paradigmas educativos*; . Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net/>

Ramos, B. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. La Habana: Editorial Ciencias
Médicas.

Ramos, D. (Agosto de 2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos
de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Ramos, M., Luján, M., & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud.
Medigraphic Artemisa, 63-72.

Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera.
Revista Educación en Valores, 21-31.

Saavedra, R. (2016). Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia . *Tenerife* . , p 13.

Sánchez, S. F. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una
aplicación empírica mediante modelos logit y probit. . *Cuadernos de Gestión* , 7 (2), 55-
67. .

Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. Ecuador: Secretaría
Nacional de Planificación y Desarrollo .

Spremolla, C. G. (2008). COOPERACION Y CONFRONTACION EN RELACIONES
LABORALES. *Relaciones laborales*. fundacionwilsonferreira.org.

Ubillos, S. (2004). *Dianelt*. Obtenido de Psicología Social, Cultura y Educación:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5082>

Apéndices

Influencia de las actitudes en el Clima Organizacional

Le agradecemos muchísimo su colaboración y su tiempo en contestar las siguientes preguntas. La encuesta es anónima, solo se le solicitará datos demográficos. Su objetivo es evaluar cómo influyen las actitudes en el Clima Organizacional de los profesionales de la Salud.

***Obligatorio**

1. Correo: *

2. Género:

Mujer

Hombre

3. Edad:

4. Nivel educacional:

Tecnológico

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

Otro

5. Estado civil.

Soltero/a.

Casado/a.

Divorciado/a.

Viudo/a.

Unión libre.

6.- Profesión

- Médico/a
- Lcdo./a. de enfermería.
- Auxiliar de enfermería
- Auxiliar de servicio (camillero/a)

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca del Clima Organizacional en donde trabaja. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Por favor recuerde: Marcar sus respuestas en los casilleros correspondientes y contestar todos los ítems.

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
1.- ¿Cuándo tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas?					
2.- Los trabajadores de la salud saben lo que sus jefes esperan de ellos.					
3.- Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
4.- Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores					
5.- ¿Cuándo tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)?					
6.- ¿En esta institución se trabaja en equipo?					
MOTIVACIÓN LABORAL					
1.- En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.					
2.- ¿Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor?					
3.- ¿Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan?					
INICIATIVA PARTICIPATIVA					
1.- ¿Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva?					
2.- Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error					
3.- ¿Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa?					

4.- En esta institución, ¿Entre el personal predomina un ambiente de amistad?					
5.- Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
DESARROLLO PROFESIONAL					
1.- En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
2.- En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
3.- Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
4.- Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL (CANTIDAD Y CALIDAD DE TRABAJO)					
1.- ¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?					
2.- ¿En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos?					
3.- ¿El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza?					
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO (CONOCIMIENTO DEL CARGO)					
1.- ¿En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados?					
2.- ¿La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución?					
3.- En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.					
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO					
1.- ¿Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores?					
2.- Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
3.- ¿Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos?					
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO (CONOCIMIENTO DEL CARGO)					
1.- ¿Para qué un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos?					
2.- ¿En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico?					
3.- ¿Quiénes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos?					

Autor: Bustamante et. al (2016).

Adaptado por: María del Carmen Lapo Maza y Miguel Alejandro Bustamante Ubilla (2018)

FUNCIÓN ADICIONAL AL SERVICIO AL CLIENTE (COOPERACIÓN)					
1.- ¿Voluntariamente ayudo a los pacientes y usuarios, aunque esto signifique ir más allá de mis obligaciones laborales?					
2.- ¿Ayudo a los pacientes y usuarios con problemas o inconvenientes que se puedan presentar, más allá de lo que se espera o se me exige por parte de la dirección?					
3.- Frecuentemente voy más allá del cumplimiento de mi deber en cuanto al servicio al paciente y usuario.					
4.- ¿Estoy dispuesto a hacer mi mayor esfuerzo para que los pacientes y usuarios estén satisfechos?					
5.- Cada día trato de dar todo lo que está a mi alcance para ayudar a los pacientes y usuarios.					
6.- ¿Realmente me gusta esforzarme para lograr la satisfacción de los pacientes y usuarios?					
7.- No siento que sea necesario ayudar a los pacientes y usuarios más allá de mis obligaciones laborales.					
FUNCIONES PRESCRITAS DE SERVICIO AL CLIENTE (RESPONSABILIDAD)					
1.- ¿Llevo a cabo todas aquellas funciones que exige la administración para el servicio a los pacientes y usuarios?					
2.- ¿Cumplo con los requisitos fundamentales para desempeñarme durante la atención de los pacientes y usuarios?					
3.- ¿Cumplo con todas mis responsabilidades de atención a los pacientes y usuarios conforme lo especificado en mis funciones?					
4.- ¿Cumplo adecuadamente con lo que se espera de mí en mis labores de servicio a pacientes y usuarios?					
5.- ¿Ayudo a los pacientes y usuarios con todas aquellas cosas que dispone la administración?					
6.- Rara vez voy más allá de lo estrictamente requerido en mi trabajo en cuanto al servicio a los pacientes y usuarios.					
7.- ¿Conozco lo que se espera que yo haga en cuanto al servicio a los pacientes y usuarios?					
COOPERACIÓN					
1.- ¿Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando sus cargas laborales son muy fuertes?					
2.- ¿Siempre estoy dispuesto a dar una mano a mis compañeros?					
3.- ¿Me tomo tiempo para ayudar a capacitar a los nuevos empleados, aunque esto no esté dentro de mis obligaciones?					
4.- Voluntariamente ayudo a mis compañeros de trabajo.					
5.- Estoy dispuesto a ayudar a los empleados que tengan problemas laborales.					

6.- Hablo con los otros empleados antes de tomar acciones que pudieran afectarlos.					
7.- Comparto mi experiencia y conocimiento con otros empleados.					

Autor: Bettencourt y Brown (1997) citado por Acfeldt y Wong (2006)

Adaptado por: María del Carmen Lapo Maza y Miguel Alejandro Bustamante Ubilla (2018)

COMPROMISO ORGANIZACIONAL AFECTIVO					
1.- ¿Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización?					
2.- Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.					
3.- Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad					
4.- Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.					
5.- ¿Me siento parte de la familia de mi organización?					
6.- ¿Me siento emocionalmente unido a esta organización?					
7.- ¿Esta organización tiene un gran significado personal para mí?					
8.- ¿Realmente siento que pertenezco a esta organización?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
1.- ¿Me siento satisfecho con mi trabajo?					
2.- Definitivamente me gusta mi trabajo.					
3.- Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.					
4.- Mi trabajo es muy agradable.					
5.- Mi trabajo es muy valioso.					
6.- Estoy muy contento con mi trabajo.					

Autor: Allen y Meyen (1990); Babin y Boles (1998) y Sing et al (1996) citado por Acfeldt y Wong (2006).

Adaptado por: María del Carmen Lapo Maza y Miguel Alejandro Bustamante Ubilla (2018)



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, Angela Germania Monserrate Romero, con C.C: # 0950363168 autora del trabajo de titulación: Influencia de Actitudes en el Clima organizacional de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo. Previo a la obtención del grado de **MAGISTER 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, 25 de Abril de 2022

f.

Nombre: Angela Germania Monserrate Romero

C.C: 0950363168



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia de Actitudes en el Clima organizacional de los Profesionales del Hospital General IESS de Babahoyo.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Monserrate Romero, Angela Germania		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vélez Barros, Cecilia / Zerda Barreno, Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25/04/2022	No. DE PÁGINAS:	112
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional, Actitud, Salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima Organizacional, Actitud, Profesionales De La Salud, Comunicación, Compromiso Organizacional Afectivo, Hábitos Saludables.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El objetivo general la influencia de las actitudes en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital General IESS Babahoyo, el método de investigación fue lógico deductivo, bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental mediante la aplicación de un cuestionario Bustamante et al., 2016 Al realizar el análisis correlacional de la variable actitud con clima organizacional, sus resultados fueron que el clima organizacional influye sobre la función adicional al servicio, compromiso organizacional y afectivo, comunicación y desarrollo, siendo la menos relacionada función prescritas al servicio. La propuesta consistió en mejorar el clima organizacional a través de pautas informativos sobre Clima Organizacional mediante el correo institucional, se desarrolló un plan de intervención psicológica destinado a potenciar las actitudes laborales positivas e incentivar en los trabajadores de la salud al uso de la técnica basada en la Matriz de Eisenhower. Finalmente se buscó fomentar los hábitos saludables a través de un check list.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0993438277	E-mail: angela-020609@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en laweb):	