

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA:

**Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en
el personal del Centro de Salud Tipo C Ciudad Victoria**

AUTOR:

Md. Carrión Bravo Cristhian Augusto

Previo a la obtención del grado Académico de:

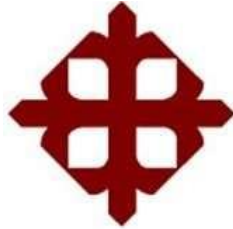
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, PhD

Guayaquil, Ecuador

2023



**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 el Médico, **Cristhian Augusto Carrion Bravo**, 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

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cristhian Augusto Carrion Bravo**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción laboral en el personal del centro de salud Tipo C Ciudad Victoria** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023

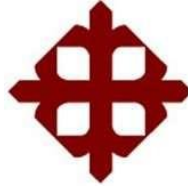
EL AUTOR

CRISTHIAN AUGUSTO CARRION BRAVO



firmado electrónicamente por:

Cristhian Augusto, Carrion Bravo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Yo, Cristhian Augusto Carrion Bravo

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: **Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción laboral en el personal del centro de salud Tipo C Ciudad Victoria**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2023

EL AUTOR

CRISTHIAN AUGUSTO CARRIONBRAVO



firmado electrónicamente por:

Cristhian Augusto, Carrion Bravo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA
SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND

Documento: [TESIS CRISTHIAN CARRION - 31 DE OCTUBRE.docx](#) (D146272693)

Presentado: 2022-10-31 21:10 (-05:00)

Presentado por: cristhianacb@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Documento para Revisión. Enviado Corregido [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 14 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium / D139876659
	Universidad Privada del Norte / D110339109
	FUNIBER / D132972554
	https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1505/2018_ADYDE_18-2_1...
	https://revista.horizontes.org/index.php/revista-horizontes/article/view/478

87% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D56332464 87%

Previo a La Obtención Del Grado Académico De: MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA: Ing. Elsie Zerda Barreno, Phd

Guayaquil, Ecuador 2021 Índice General

Introducción 1 Antecedentes 3 Problema de investigación 4 Capítulo I 10 Marco Teórico 10 Capítulo II 30 Marco Referencial 30 Antecedentes Investigativos 30 Internacionales 30 Nacionales 32 Marco legal 36 CAPITULO III 39 Metodología y Resultados 39 Diseño de investigación 39 Enfoque de investigación 40 Población y muestra 40 Instrumentos de recolección de datos 42 Proceso de recolección de datos 43 Resultados obtenidos 45 Datos del personal de salud perteneciente al Centro de Salud 45 Evaluación de factores de clima laboral 47 Conclusiones 74 Recomendaciones 76

Índice de tablas Tabla 1 Población y muestra 42 Tabla 2 Factores de medición de clima laboral 43 Tabla 3 Rango de calificación por factor 44 Tabla 4 Factor de evaluación 45 Tabla 5 Distribución de personal por Departamento 46 Tabla 6 Distribución de personal por género 47 Tabla 7 Rango de edad del personal de salud 47 Tabla 8 Factor de comunicación 49 Tabla 9 Factor de colaboración 49 Tabla 10 Factor de liderazgo 50 Tabla 11 Factor de carrera profesional 50 Tabla 12 Factor de satisfacción del puesto 51 Tabla 13 Factor de condiciones físicas 52 Tabla 14 Resumen de factores de evaluación de clima laboral 53 Tabla 15 Dimensión

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová, mi Dios Padre, a Jesús, mi Dios Hijo, a mi Dios el Espíritu Santo, a mi Ángel de la guarda, a la Virgen María, que en todo momento están conmigo y son mi guía.

A mi familia por todo el apoyo brindado en mi carrera y ahora en mi primera maestría. A enseñarme la perseverancia y siempre seguir hasta cumplir mis sueños.

En especial a mi Esposa que junto a mi Madre y mi Abuela han sido el motor fundamental en la decisión de estudiar y terminar esta maestría.

A mis maestros que con sus conocimientos me ayudaron a superarme a nivel académico.

A mis compañeros de estudio por brindarme su amistad y siempre estar predispuestos en las clases para ayudarnos mutuamente.

Md. Cristhian Carrion Bravo

DEDICATORIA

A Jehová, mi Dios Padre, a Jesús, mi Dios Hijo, a mi Dios el Espíritu Santo, a mi Ángel de la guarda, a la Virgen María, que me cuidaron en el transcurso de esta maestría que sucedió durante la Pandemia de Covid-19.

A mi Esposa Genoveffa Hurtado, a mi Hija Freyja Carrion, a mi Madre Mercy Bravo, a mi Abuela Ofelia Castro, porque ellas fueron mi apoyo en todo el periodo de mi Maestría en Gerencia en servicios de la salud.

Md. Cristhian Carrion Bravo

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Problema de investigación	4
Formulación del problema general	7
Justificación	7
Preguntas de investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.	8
Hipótesis	9
Capítulo I	10
Marco Teórico.....	10
Clima Organizacional	10
Satisfacción laboral.....	19
Marco Conceptual.....	26
Capítulo II.....	30
Marco Referencial.....	30
Internacionales	30
Nacionales.....	32

Marco legal	36
Capítulo III.....	39
Metodología y Resultados	39
Diseño de investigación.....	39
Enfoque de investigación.....	40
Población y muestra.....	40
Criterios de inclusión y de exclusión.....	41
Instrumentos de recolección de datos	42
Proceso de recolección de datos	43
Resultados obtenidos	45
Datos del personal de salud perteneciente al Centro de Salud	45
Evaluación de factores de clima laboral	47
Conclusiones.....	78
Recomendaciones	80

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de clima organizacional	15
Tabla 2 Población y muestra.....	41
Tabla 3 Factores de medición de clima laboral	42
Tabla 4 Rango de calificación por factor.....	43
Tabla 5 Factor de evaluación	44
Tabla 6 Distribución de personal por Departamento	45
Tabla 7 Distribución de personal por género.....	46
Tabla 8 Rango de edad del personal de salud.....	46
Tabla 9 Factor de comunicación.....	48
Tabla 10 Factor de colaboración.....	48
Tabla 11 Factor de liderazgo	49
Tabla 12 Factor de carrera profesional	50
Tabla 13 Factor de satisfacción del puesto	51
Tabla 14 Factor de condiciones físicas.....	51
Tabla 15 Resumen de factores de evaluación de clima laboral	52
Tabla 16 Dimensión Puesto de trabajo	55
Tabla 17 Dimensión Autoridades/ Jefes	56
Tabla 18 Dimensión Convivencia con compañeros de trabajo.....	57
Tabla 19 Dimensión Comunicación interna de la organización	58
Tabla 20 Dimensión Instalaciones y recursos.....	59
Tabla 21 Dimensión Reconocimiento a los empleados	60
Tabla 22 Resumen de dimensiones de evaluación de satisfacción laboral.....	61

Tabla 23 Evaluación de coeficiente cuantitativo de correlación con la satisfacción del trabajo...	63
Tabla 24 Propuesta de mejora de satisfacción laboral.....	69
Tabla 25 Detalle del contenido de actividades de la propuesta de mejora – Capacitación y taller	72
Tabla 26 Detalle del contenido de actividades de la propuesta de mejora - Capacitación a autoridades.....	73
Tabla 27 Indicadores de clima organizacional	74
Tabla 28 Evaluación de puntuación de clima organizacional	75
Tabla 29 Cronograma de implementación de propuesta de mejora	76
Tabla 30 Presupuesto de la implementación de la propuesta	77

Índice de figuras

Figura 1 Características de clima organizacional	18
Figura 2 Factores que producen insatisfacción laboral.....	23
Figura 3 Rango de edades.....	47
<i>Figura 4</i> Resumen de factores de evaluación de clima laboral	53
<i>Figura 5</i> Resumen de dimensiones de dimensiones de satisfacción laboral	61
<i>Figura 6</i> Pasos a seguir para la definición de acciones de mejora	68
<i>Figura 7</i> Escala de medición de clima organizacional	74

Resumen

El objetivo del presente estudio fue el realizar la medición de clima organizacional y su establecimiento de la relación con la satisfacción laboral en el personal del centro de salud tipo C ciudad Victoria, se utilizó la metodología de investigación de tipo cuantitativo la cual permite integrar factores de medición que tienen influencia directa con el clima organizacional. Se utilizó la herramienta creada por “Hernán Álvarez” la cual permitió medir seis factores teniendo que permitieron conocer el clima laboral a nivel institucional teniendo los siguientes resultados: factor de comunicación 33%, factor de colaboración 48%, factor de liderazgo 39%, factor de carrera profesional 32%, factor de satisfacción del puesto 35%, factor de condiciones físicas 35%, mostrando un grado bajo de satisfacción que afecta directamente a la productividad y buen desempeño del personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”. Finalmente, se presenta una propuesta de mejora con base a los resultados, una planificación de acciones y/o estrategias que permitirán mejorar los índices de los factores de evaluación de clima y la satisfacción laboral del personal.

Palabras Claves: *Clima laboral, Satisfacción del personal, Medición, Factores de medición, Productividad, Desempeño.*

Abstract

The objective of this study was the organizational climate and its relationship with job satisfaction in the staff of the health center type C ciudad Victoria, the quantitative research methodology was used which allows to integrate measurement factors that have a direct influence with the organizational climate. The tool created by "Hernán Álvarez" was used, which allowed to measure six factors that allowed to know the work environment at the institutional level having the following results: communication factor 33%, collaboration factor 48%, leadership factor 39%, professional career factor 32%, job satisfaction factor 35%, physical conditions factor 35%, showing a low degree of satisfaction that directly affects the productivity and good performance of the staff belonging to the "Victoria City Type C Health Center". Finally, a proposal for improvement based on the results is presented, a planning of actions and / or strategies that will improve the indices of the factors of evaluation of climate and the job satisfaction of the staff.

Keywords : *Work environment, Staff satisfaction, Measurement, Measurement factors, Productivity, Performance.*

Introducción

La conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es una materia muy relevante para esta investigación, desarrollada en el área de gestión de talento humano dentro de una organización, con el objetivo de aportar con planes de mejora para un buen dominio de la psicología organizacional. Según, Sernaque (2019), el clima laboral está íntimamente ligado de manera directa con el desempeño de una empresa o institución médica, por lo que una correcta gerencia es la que ayuda a crear un ambiente laboral idóneo para sus empleados de la institución.

En cuanto a la satisfacción laboral, por esencia es un tema que construye factores motivacionales en los colaboradores de una institución en particular. También contribuye y fortalece las relaciones confortables entre los individuos de una organización, promoviendo la cordialidad y confianza suficiente para manejar y controlar indicada y comprometidamente las funciones requeridas en la adquisición de la misión prometida. Asimismo, con el afán de optimizar el trabajo de la organización (hospital) y conseguir de ese modo la cristalización de mejores condiciones de trabajo, reflejada en el trato a los receptores (pacientes, familiares) (Ruiz, 2018).

El clima laboral y la satisfacción organizacional están íntimamente relacionados con la producción en una empresa, por ello es importante el mantener un adecuado sistema de valores y comportamientos entre las relaciones humanas, que se van estableciendo en la institución, la importancia de invertir en un buen diagnóstico y plan de acción para potenciar el clima y la satisfacción laboral es imprescindible en toda organización. En las instituciones de salud, el riesgo por enfermarse es alto y están siempre en constantes estudios para determinar los principales factores que repercuten de una manera positiva o negativa en la labor del personal administrativo de un centro de salud (Pico, 2021).

Un buen clima organizacional ayuda y alienta la participación, el trabajo en equipo creando una conducta madura de todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la institución y mejorando su nivel de satisfacción laboral (Turizo y Ruiz, 2020). Dicha conexión genera interés por investigar al Centro de Salud y medir la relación y medir el nivel entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral, dando un gran impacto en el bienestar y la calidad del servicio prestado por el personal dentro de su puesto de trabajo.

Bajo este contexto, la presente investigación cuenta con cuatro capítulos, los cuales están ligados entre sí para obtener la información necesaria y explicar de forma clara y concisa el tema a estudiar.

Se presenta la introducción con un poco de antecedentes de los que corresponde al clima laboral en otras instituciones en Ecuador o Latinoamérica detallando la problemática central, justificación y los objetivos a cumplirse en la investigación.

En el capítulo I, se describe el marco teórico-conceptual de las variables del estudio con sus respectivas características, causas e importancia y se mencionan varias teorías relacionadas al clima organizacional; donde sobresalen, la teoría X y la teoría Y de McGregor, y satisfacción, la teoría de expectativas de Porter y Lawler.

El Capítulo II, presenta estudios referenciales a nivel nacional e internacional, la situación actual del objeto de estudios sobre el campo investigado.

La metodología a utilizar, las técnicas de recolección de información para conocer sobre los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral se desarrollan en el Capítulo III.

En el Capítulo IV, se desarrolla la propuesta sobre un programa de fortalecimiento la mejorar el clima laboral y por ende la satisfacción en el personal. Luego de detallan las conclusiones y recomendaciones.

A partir del marco teórico se plantea la proposición “El clima organizacional tiene un alto grado de relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud tipo C Ciudad Victoria”.

Antecedentes

Esta investigación se orientó a medir los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Tipo C Ciudad Victoria. Además, existen varios estudios cuyo objetivo principal se enfoca en medir la relación los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en Latinoamérica.

En Chile en la denominada Institución de Educación Superior de la Comuna de Chillán Chile se aplicaron encuestas a una muestra de 166 trabajadores, dando como resultado que el 95% de los docentes y el 90,6% de los directivos manifestaron sentirse satisfechos con su trabajo. Por otro lado, el 80% de los docentes y el 72,7% de los que trabajan en la parte administrativa afirmaron que perciben el clima laboral u organizacional en un nivel alto. Además, los funcionarios que se encontraban más satisfechos y que sintieron en mayor medida el clima organizacional fueron aquellos que se encontraban en un rango de edad entre 15 y 29 años de antigüedad universitaria y los que sus horas de trabajo semanales no superan las 40 horas (Montoya et al., 2017).

Ahora, en el Ecuador se elaboró una investigación en el Consejo De Desarrollo De Las Nacionalidades Y Pueblos Del Ecuador utilizando una muestra de 50 servidores públicos resultando que bajo el enfoque de la variable dependiente clima organizacional el 75% de los colaboradores sienten que la relación interpersonal entre jefe y subordinado

está insatisfecha y solo el 11,5% se siente satisfecho. De igual manera, las retribuciones refiriéndonos al factor del clima demuestran que el 74,5% de los colaboradores se sienten insatisfechos con el salario que reciben por su trabajo, mientras que solo el 15% piensa que es satisfactorio. Por último, se concluyó que el factor clima laboral se relaciona con las condiciones físicas del empleo, indicando que el 67% del total de colaboradores no están de acuerdo, es decir, no están satisfechos con las características y facilidades disponibles en su puesto de trabajo para realizar correctamente las tareas (Valdivieso, 2018).

Otro estudio realizado por Pico (2021) titulado Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil, encontró como resultado un buen clima en la institución en todas las subvariables como comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional, identificación con la institución, estabilidad laboral, remuneración, orientación a la calidad, condiciones ambientales.

En este contexto, se pudo evidenciar como resultado un clima organizacional muy favorable en un promedio general, dando un nivel muy aceptable de una institución del sector de la salud, mientras que en la variable de satisfacción laboral los resultados son bastantes satisfactorios percibido por los empleados como un muy buen ambiente laboral, lo que es un valor muy aceptable.

Problema de investigación

El personal de salud desde sus inicios se ha orientado como profesión altamente humanitaria dado que comprende la situación de salud que enfrenta el ser humano procurando prevenir enfermedades y velar por el bienestar de quien lo necesite. Bajo este contexto, el personal médico representa la base de toda entidad hospitalaria por lo que es

de gran relevancia mantener la satisfacción laboral de tal modo que se logre un alto nivel de conformidad en el ámbito de trabajo

Vinueza (2017) en su investigación menciona que, el clima organizacional es una percepción individual de cada persona en la empresa y su ambiente de trabajo, siendo mediador entre las personas que desarrollan procesos creativos e innovadores; el eficiente manejo de este, permite formar ambientes en el cual se puedan tener un mayor compromiso con la organización o institución, adaptación al cambio, libertad para desarrollar actividades por sí mismo, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor adecuada a los objetivos propuestos por una empresa, estos son variables primordiales para la eficiencia administrativa. Además, el clima organizacional es un tema de gran relevancia en la actualidad para las empresas, ya que depende de ello para poder satisfacer las necesidades laborales y buscar el mejoramiento continuo entre los individuos que forman parte de una organización en particular.

Según lo descrito por Zavala y Piña (2017) donde menciona que, el talento humano que no esté satisfecho en su entorno laboral sucumbirá a cualquier situación en la que tenga presión o estrés teniendo actitudes u acciones generadas por un estado de nerviosismo e irritabilidad. Por lo tanto, las relaciones poco armoniosas entre el personal que labora en la institución independientemente del nivel jerárquico al que pertenezca, mediante presiones y controles excesivos es erróneo, ya que se está llevando al talento humano a no sentir respeto ni libertad para tomar sus decisiones, sino a tener miedo y a obedecer órdenes sin dar opiniones u ideas.

El caso del Centro de Salud tipo C Ciudad Victoria, la misma siendo una entidad pública ha presentado debilidades y falencias en sus relaciones laborales y servicios que causan inconvenientes dentro de su clima organizacional y a su vez en la satisfacción

laboral. Por otro lado, dentro de la institución y en diálogos con trabajadores de la institución, se han encontrado algunas debilidades que producen insatisfacción laboral, entre ellas esta que el director no establece metas lo cual afecta el desenvolvimiento del personal que en ocasiones hace que desencadenen un alto nivel de estrés y presión laboral.

Un último detalle que se convierte en un problema respecto a la satisfacción laboral en su personal es el hecho que no existe un programa de crecimiento profesional en el Centro de Salud que permita motivar al empleado a ser más productivo. Cabe indicar que el crecimiento profesional es un punto de gran relevancia dado que va alineada a potenciar habilidades o actitudes del personal que sirvan de utilidad para la organización, dentro de esto fomenta el buen clima laboral, participación activa no tan solo de los empleados sino de los departamentos, mejora la salud laboral, crea vínculos y reduce el estrés.

Por otro lado, se debe hacer énfasis a lo establecido por parte de Espinoza & Paredes (2020) donde señalan que el impacto que genera la satisfacción laboral es la razón del estudio del presente trabajo de investigación, ya que esta guarda estrecha relación con un clima laboral saludable y cuya afectación tiene influencia directa con la productividad, logro de objetivos y la permanencia en una empresa.

En consonancia a lo expresado en los párrafos anteriores el presente trabajo de titulación centrará su análisis en determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen el personal perteneciente al Centro de Salud Tipo C Ciudad Victoria de tal modo que se conozca a profundidad si tiene influencia con el óptimo desempeño de los trabajadores y así mismo determinar estrategias que permitan lograr un clima laboral saludable.

Formulación del problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud tipo C ciudad Victoria?

Justificación

El presente trabajo se desarrolla con la finalidad de que la institución tenga una idea o visión más general para lograr una mejora en los procesos administrativos y de servicio por lo cual se hace necesario identificar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y usuarios frente al clima organizacional de la institución.

Además, la realización del presente proyecto de investigación enmarca un beneficio directo al personal involucrado que se encuentran vinculados dentro del entorno del Centro de Salud, tales como Pacientes, Población del Sector, Personal del Centro de salud tipo C Ciudad Victoria, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, entre otros.

Esta investigación busca aportar en la solución del problema, promoviendo la priorización e identificación de los factores que influyen de manera significativa en el clima organizacional y la satisfacción laboral las cuales a su vez sean capaces de ser resueltos; así también contribuirá a que las gestiones del centro de salud mejoren aspectos que favorezcan el desenvolvimiento de los colaboradores que trabajan en el establecimiento lo cual les permita mantener mejores relaciones personales y trabajar en equipo.

Por lo antes expuesto, tomando en consideración los factores críticos del Centro y los actores involucrados beneficiados por la investigación, se justifica la realización del presente trabajo de investigación, ya que de esta manera se podrá corroborar el grado de satisfacción laboral que existe en el Centro de Salud, lo cual permitirá lograr una excelente gestión que contribuya a mejorar los procesos internos de la entidad hospitalaria de tal

modo que la calidad de la atención sea un efecto multiplicador en beneficios de los pacientes.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las teorías relacionadas a clima organizacional y satisfacción laboral?
2. ¿Cuáles son los estudios que se han realizado a nivel nacional o internacional con relación al clima organizacional o satisfacción laboral?
3. ¿Qué tipo de investigación e instrumentos se puede utilizar para medir los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral del Centro de Salud tipo C ciudad Victoria?
4. ¿Qué estrategias se pueden plantear para mejorar el clima laboral del Centro de Salud tipo C ciudad Victoria?

Objetivo General

Evaluar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal perteneciente al Centro de Salud tipo C ciudad Victoria cuya información permita establecer estrategias para obtener un ambiente de trabajo saludable.

Objetivos Específicos.

- Determinar las teorías relacionadas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral variables de esta investigación
- Identificar las variables asociadas a Clima Organizacional y Satisfacción en estudios que se han realizado a nivel nacional o internacional.
- Evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral mediante encuestas y técnicas estadísticas en el centro de Salud Tipo C Ciudad Victoria.

- Proponer un programa de fortalecimiento para mejorar el clima organizacional del centro de salud para obtener una satisfacción laboral en su personal marco referencial

Hipótesis

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud tipo C Ciudad Victoria.

Capítulo I

Marco Teórico

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

Clima Organizacional

El clima organizacional puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir, en otras palabras el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, y posee las siguientes características: es un concepto molecular y sintético, es decir un concepto único pero percibido de manera distinta por cada persona, es una configuración particular de variables situacionales, tiene permanencia, tiene impacto sobre los miembros de la empresa, y es afectado por comportamiento y actitudes de los miembros de la organización. (Zapata, 2022).

Los autores Sánchez, Cabello, & Espino, (2018) consideran que el clima laboral es también conocido como el entorno físico y humano donde se cumplen actividades de trabajo de forma cotidiana el cual puede ser tanto positivo como negativo donde consecuentemente influye de manera directa en la productividad del personal dado que se relaciona de manera directa con el comportamiento de cada individuo, manera de trabajar, interacción entre compañeros.

Cabe indicar que, a escala laboral es imprescindible comprender los factores de influencia del desempeño o rendimiento de los empleados ya que si se logra identificar la causa raíz del problema se podrá mejorar el nivel tanto de calidad como de productividad

de la organización de tal modo que se vea reflejado en la satisfacción del cliente internos el cual tendrá un efecto multiplicador con el cliente externo. Por su parte, García (2020) afirma que el clima organizacional es un resultado directo de la percepción del trabajador, las dificultades de las actividades diarias, nivel de liderazgo, comunicación, que se verá reflejado en el comportamiento de los empleados y cuya interacción afecta al desarrollo colectivo dentro de una empresa u organización.

En consonancia a lo anteriormente expresado, Calva (2020) hace énfasis en la teoría de la motivación la cual está formada por tres aristas que son: La necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder, estas son centrales para los pensamientos y nueve sentimientos de las personas en el trabajo dado que mantiene intrínsecamente aspectos fisiológicos y emocionales que orientan el pensamiento al logro y reconocimiento que terminan siendo motivadores de éxito que producen satisfacción y altas expectativas de los trabajadores que se estimulan al recibir recompensas por el trabajo realizado. (Barrós 2017).

Las relaciones laborales dependerán de las manifestaciones que en la empresa se vayan tejiendo en relación con las principales formas de comunicación que se vayan estableciendo e incluso los valores individuales y compartidos se vayan entretejiendo de modo que se vuelven con el paso del tiempo más sólidas y duraderas. Esto dará lugar a una mejor cohesión de grupo, pero no siempre sucede así ya que en algunos casos los intereses individuales anteceden y tienden a no fusionarse con los intereses compartidos de la organización, originando malestar con el paso del tiempo y en algunos casos terminan con la desvinculación del empleado (Pico, 2021). Las relaciones laborales permiten comunicar con un empleado y empleador lo cual permite mantener un ambiente laboral estable y sin conflictos.

El ambiente sea físico o subjetivo está relacionado a los principales factores como el lugar de trabajo, la relación con los compañeros, el liderazgo de la empresa, el trato que un jefe tiene con personal de la institución, la relación con clientes internos y externos, este cumulo de factores son propios del clima laboral.

Las relaciones laborales dependerán de las manifestaciones que en la empresa se vayan tejiendo en relación a las principales formas de comunicación que se vayan estableciendo e incluso los valores individuales y compartidos se vayan entretejiendo de modo que se vuelven con el paso del tiempo más sólidas y duraderas. Esto dará lugar a una mejor cohesión de grupo, pero no siempre sucede así ya que en algunos casos los intereses individuales anteceden y tienden a no fusionarse con los intereses compartidos de la organización, originando malestar con el paso del tiempo y en algunos casos terminan con la desvinculación del empleado (Jimenez y Jimenez, 2016).

Litwin y Stringer (1968), definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado, cuantificando las características de la organización. Esta teoría trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima (Corichi & Tirso, 2018). Los autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima, ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El clima organizacional se basa en el ambiente emocional físico y mental que se genera en grupos o sociedades de trabajo lo cual está relacionado con la motivación que puedan tener los empleados. demás, el clima organizacional es un tema de gran relevancia en la actualidad para las empresas, ya que depende de ello para poder satisfacer las necesidades laborales y buscar el mejoramiento continuo entre los individuos que forman

parte de una organización en particular. El clima organizacional se presenta como un instrumento necesario para adaptarse al cambio de las nuevas tendencias tecnológicas, culturales y sociales que se están manejando en los actuales entornos competitivos de la comercialización de productos y de la prestación de servicios como la salud.

En estos tiempos de cambio dinámicos dentro de las áreas de influencia como la salud el clima organizacional es una pieza importante para el mejoramiento de la satisfacción laboral dentro de una organización (Ruiz, 2018).

Teorías del Clima Organizacional

Según lo descrito por Velasco (2018) en su trabajo de investigación a continuación, se detallan las teorías que más relación establecen para alcanzar un clima organizacional favorable.

La teoría X y la teoría Y de McGregor

Martín (2017) presenta la Teoría de McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” afirma que, en la gestión del talento humano, se pueden asumir dos tipos de direcciones, la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y).

Teoría X

La Teoría X, se basa en un estilo de administración tradicional, rígido y estricto. El capital humano es considerado como un simple medio de producción.

Principales características:

1. A los seres humanos no les gusta el trabajo y siempre que pueden lo evitan.
2. Las personas tienen que ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con sanciones para que orienten sus esfuerzos hacia el logro de esos objetivos.

3. En general, las personas prefieren ser dirigidas que dirigir.
4. Las personas evitan las responsabilidades.
5. Las personas promedio tienen pocas ambiciones.
6. Las personas se preocupan, sobre todo, por la seguridad y el bienestar personal.

Teoría Y

La teoría Y, se basa en estilo de administración más actual. Se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la organización.

Principales características:

1. Las personas consideran al trabajo como fuente de satisfacción.
2. Las personas están comprometidas con los objetivos de la organización.
3. Las personas tienen capacidad de autodirección. 4. Aceptan y asumen responsabilidades.
5. Tienen imaginación y creatividad.
6. Trabajan en equipo para el bienestar de la organización.

Dimensiones del clima organizacional

Según Alcalá, (2011), citado en Rivera, Rincón y Flórez (2018) señala que el clima organizacional está estructurado con ocho dimensiones que permiten evaluar de manera integral el clima organizacional y que se describen en la Tabla 1

Tabla 1

Dimensiones de clima organizacional

DIMENSIÓN	DETALLE
ESTRUCTURA	Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones. Representando la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. (Sotelo & Figueroa, 2017)
RESPONSABILIDAD	Es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones. (Rivera, Rincón, & Flórez, 2018)
RECOMPENSAS	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Rivera, Rincón, & Flórez, 2018)
RIESGOS	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos. (Díaz, 2015)
RELACIONES	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Rojas A. , 2016)
COOPERACIÓN	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Cedeño, 2018)
DESEMPEÑO	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo. (Dominguez, Rodríguez, & Navarro, 2019)
IDENTIDAD	Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Jauja, 2019)

Fuente: (Cedeño, 2018)

Comportamiento organizacional

Según Guevara (2018), en su trabajo de investigación menciona que, las organizaciones son sistemas formados por personas cuyas relaciones generan procesos y contribuyen en los cambios que se dan al interior de una organización. Las personas que forman parte de una organización deben tener ética, profesionalismo y responsabilidad en el trabajo que realizan para encontrar, a través de la participación, una promoción personal y profesional que le permita obtener satisfacción de sus necesidades personales. Hablar de comportamiento organizacional es hacer referencia al comportamiento humano en las organizaciones y es a través de un diagnóstico organizacional que se puede conocer las distintas fuerzas y procesos a los que se ve sometida una organización.

El comportamiento organizacional, se formula a través de las relaciones de liderazgo y discípulos, trabajo en equipo, comunicación empresarial, negociación y aprendizaje organizacional, en esta dirección se habla de identificar los elementos, que intervienen en las dinámicas de las relaciones humanas en la organización, algo en lo que se puede mejorar, pero no controlar en su totalidad (Sernaque, 2019).

Importancia del clima organizacional

Velasco (2018) en su trabajo de investigación menciona que, en términos generales el clima organización es el fiel reflejo del comportamiento de los empleados y autoridades que evidencian creencias, costumbres, capacidad de respuesta, actitudes, valores, entre otros los cuales componen los elementos del clima. Por otro lado, se asocia su importancia ya que permite realizar un amplio análisis y evaluación consideran tres principales aristas que son:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es solamente el resultado de la medición de los factores o dimensiones sino también de la percepción de los empleados con relación a la organización, como tal el tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Sin embargo, en gran medida estas percepciones que los empleados y autoridades se crean en la misma organización la cual depende intrínsecamente de las actividades y otras experiencias de cada miembro con la organización (Guevara, 2018).

Un clima laboral saludable o no saludable siempre generará resultado que pueden favorecer o afectar de manera significativa a una organización, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Entre las consecuencias negativas se pueden señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se toman las relaciones dentro y fuera de la organización (Turizo y Ruiz, 2020).

Características del clima organizacional

El clima organizacional por su tipo e importancia a nivel empresarial cuenta con una serie de características. Dentro de las principales, Chávez (2018) plantea las siguientes características que se muestran en la Figura 1:

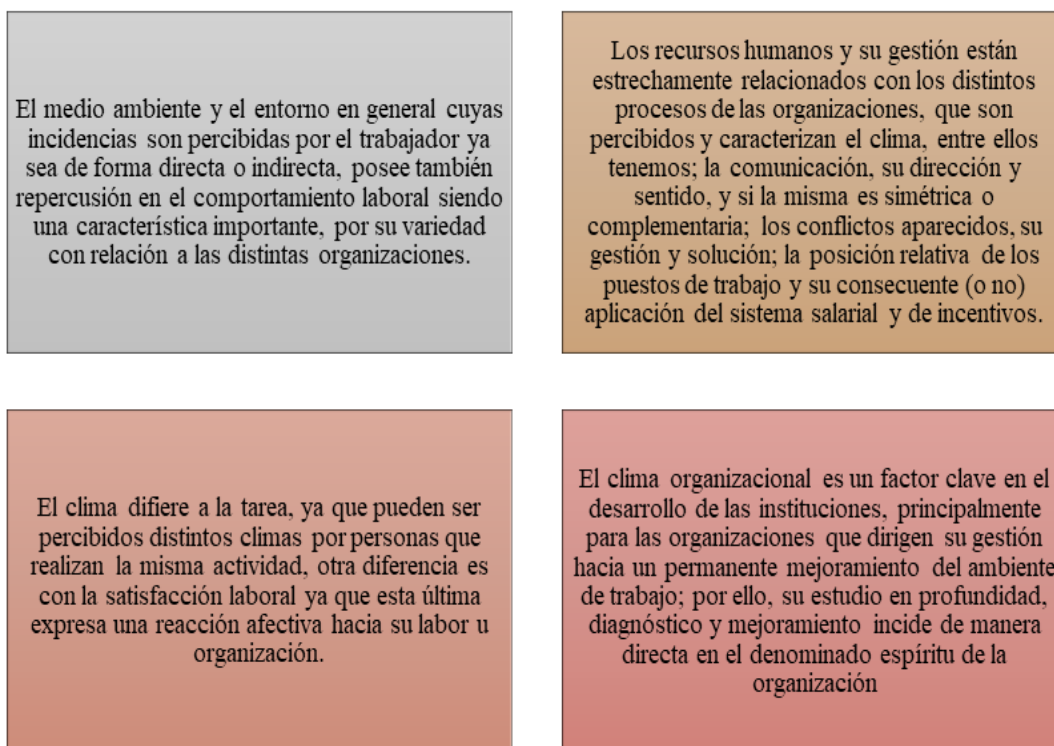


Figura 1 Características de clima organizacional

Fuente: (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013)

La importancia del clima se evidencia en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales, constituye una variable que media entre los valores de la institución: estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa y las personas: creencias, actitudes, costumbres, comportamientos, desempeños, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales. (Guevara, 2018).

Estructura organizacional

Kast y Rosenzweig en 1974 definieron a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. No obstante, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico o mecánico. No puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa. Actualmente, Brume conceptualiza a la estructura organizacional como “un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización”. La estructura organizacional identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización (Zapata, 2022).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud observable de la persona frente a su puesto de trabajo a través de declaraciones verbales cuando expresan sus opiniones, valores, juicios y reacciones afectivas, por tanto, no es una conducta. Es una variable dependiente que se relaciona con los factores de desempeño y las condiciones físicas que lo rodean, es una tendencia emocional que incluye procesos cognoscitivos y volitivos, que se orienta en esencia a satisfacer determinadas necesidades. (Guevara, 2018).

Según (Vélez, 2020) la satisfacción laboral “se encuentra intrínsecamente asociada con la manera en que los trabajadores se sienten con respecto a la organización (carga de trabajo, pago de sueldo, relaciones con compañeros de trabajo, comunicación, liderazgo) y que cada uno tiene un punto de vista de acuerdo a su experiencia vivida en durante su jornada de trabajo.

Así mismo, Marin y Placencia (2017) consideran que la satisfacción laboral representa “un aspecto de carácter emocional que se crea por la percepción de los

trabajadores de acuerdo con la experiencia de trabajo que es personal y permite medir si afecta o no el desempeño laboral”. Pag 14

Dicho de otra manera, la satisfacción laboral permite medir el grado de satisfacción de cada empleado con respecto a su entorno de trabajo. Sin embargo, es claro que es un tema que genera mucha controversia dado que establecer resultados con respecto a la calidad de vida de trabajo es muy subjetivo y asociado a los intereses de cada trabajador. Cabe indicar que, inicialmente la medición de la satisfacción laboral se centraba en conocer resultados de absentismo, abandono de trabajo, con el pasar de los años se descubrieron otras aristas que enmarcan la calidad de vida laboral. (Ruiz, 2018)

La satisfacción hace referencia a la sensación que una persona experimenta al lograr el 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.

Dicha actitud está basada en los valores y creencias que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (Olortegui y Salazar, 2018)

Factores determinantes para la satisfacción laboral

Según Velasco 2021, menciona que, de acuerdo con estudios previos realizados el autor Robbins (1998) presenta 7 factores organizacionales que permiten medir de forma adecuada la satisfacción laboral, siendo estos:

1. Metas laborales
2. Recompensas por trabajo realizado
3. Pago justo y a tiempo de salarios

4. Posibilidad de crecimiento profesional
5. Infraestructura de trabajo adecuada
6. Colaboración y apoyo entre compañeros
7. El puesto de trabajo que vaya acorde al perfil de puesto

El recurso humano, en la actualidad, es uno de los elementos más importantes en toda organización, ya que en ellos se encuentra el conocimiento, creatividad, productividad, etc. Por lo tanto, las organizaciones deben asumir el compromiso de gestionar sus objetivos basados en las necesidades de sus colaboradores e intentar satisfacerlas para generar mayores beneficios (León y Minchalo, 2020).

Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

De acuerdo con Velasco (2021) los nuevos tiempos exigen a las organizaciones alcanzar estándares, a través de un equipo de trabajadores, en el que cada uno, desde su posición, contribuya al cumplimiento de los objetivos. Para esto, las organizaciones deben desarrollar líneas de acción que orienten el comportamiento de todos los trabajadores, de modo que, aporten con una participación activa, dinámica y creativa que se refleje en la eficacia, eficiencia y competitividad organizacional. Algunas teorías que explican la satisfacción laboral son: Algunas teorías que explican la satisfacción laboral son:

La teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow, dicha teoría se basó en la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: las fisiológicas (el hambre, sed, refugio, sexo); de seguridad (seguridad y protección del daño físico y emocional); las sociales (el afecto, pertenencia, aceptación y amistad); de estima (el respeto a uno mismo, la autonomía, el logro, el estatus, el

reconocimiento y la atención); y la autorrealización (el crecimiento, el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo) (Briceño, 2016).

La teoría de expectativas de Porter y Lawler, en 1967 plantea el modelo de motivación en el trabajo, con el cual sostienen que la satisfacción laboral depende de las recompensas recibidas por el trabajador y en parte por el nivel del desempeño alcanzado. Cuando existe correspondencia entre lo esperado y lo recibido, aparecerá la satisfacción, mientras que cuando exista una desigualdad se generará insatisfacción, es decir, la teoría opera en dos dimensiones: la motivación intrínseca, la cual corresponde a las personas que realizan una actividad porque la encuentran interesante y sienten satisfacción espontánea al ejecutarla, mientras que la motivación extrínseca depende de otros aspectos tales como recompensas verbales o tangibles (Salazar, 2018).

Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede definirse como el nivel de inconformidad que experimenta el trabajador con relación a su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios) los que favorecen a su aparición, aunque las características individuales tienen gran influencia, porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma situación. (Velasco, 2021).

Causas principales de la insatisfacción laboral

Según establece Rojas (2019), existe una serie de factores que influyen negativamente en los trabajadores y que pueden llegar a generar una profunda insatisfacción y deseos de renunciar o cambiar de trabajo.

Factores que producen insatisfacción laboral:

En la Figura 2 se presentan los factores que producen insatisfacción laboral en los trabajadores de una organización indistinto del giro del negocio, dentro de estas tenemos:



Figura 2 Factores que producen insatisfacción laboral

Fuente: (Ramos, 2018)

En este sentido, la insatisfacción laboral puede afectar en varios ámbitos: en el afectivo (sentimientos negativos, frustración), en el ámbito actitudinal (actitud seria frente al trabajo) o en el ámbito cognitivo, percepción sobre el propio trabajo. Y evaluando perceptivamente como es la vida del trabajador se conoce la emoción y en función de si esta es positiva o negativa se tendrá una conducta u otra en el puesto de trabajo (García, 2020).

El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral

En la literatura se ha encontrado que el estudio del ambiente laboral, también denominado clima organizacional, demuestra, a través del tiempo, el interés por estudiar este fenómeno complejo en tres niveles de valoración que van, desde su análisis por medio de las características de la organización (percepción del ambiente laboral); seguido por los esquemas cognoscitivos, es decir, el individuo se construye mapas mentales sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a inferir su mejor comportamiento ante una situación dada; hasta, finalmente, las percepciones integradas e interactivas, que son producto de la interacción entre persona y situación organizacional (Pedraza, 2018).

Cultura organizacional

En su publicación Rojas et al. (2020) manifiesta que, la cultura organizacional es importante para el éxito de una empresa por varias razones; ofrecen una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización; son, asimismo, una fuente de estabilidad y continuidad para las organizaciones, la cual brinda una sensación de seguridad a sus miembros. Para las organizaciones, hablar de cultura organizacional es hablar de su identidad, de sus valores, creencias, filosofía, es responder quienes son y cómo se hacen las cosas en la empresa, es decir, permite darle personalidad a la organización y diferenciarla del resto.

Diferencias entre clima y cultura organizacional

Según Guevara (2018) refiere que, el clima y la cultura organizacional han sido objeto de estudio a partir de la psicología social, sociología y antropología, lo que ha provocado muchas discusiones acerca de su definición y contenido. Cada organización tiene su cultura organizacional; según Chiavenato, para conocer una organización se requiere comprender su cultura, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, pues “el modo que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización.”

Así mismo, ESAN (2018) sostiene que el clima organizacional permite identificar de forma clara la percepción de cada trabajador con relación a la calidad del trabajo que desempeña y la cultura organizacional es la imagen que tiene la empresa y que lo percibe el cliente externo. Bajo esta premisa la cultura organizacional tiene una visión macro de la empresa y revisa situaciones de manera individual por su parte el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo y atiende eventos o reacciones entre trabajadores.

BUK (2020) afirma que el clima laboral debe ser gestionado de forma minuciosa de tal modo que permita el buen rendimiento y comportamiento del personal dado que un clima insano desencadena una serie de resultados negativos entre estos está la rotación del personal, malas prácticas de trabajo, relaciones tóxicas de trabajo, que el personal no se sienta valorado ni respetado. Por el contrario la cultura organizacional hace énfasis a la identidad a nivel institucional de una empresa, es el conjunto de valores, costumbres, códigos y políticas de trabajo que son fundamentales para definir el estilo de liderazgo que posee una organización.

Marco Conceptual

Organización

Una organización es donde están dos o más personas, guiados por intereses comunes, con objetivos compartidos, valores y persiguen un lucro en el caso de las empresas, cimentado con una estructura organizativa y diseñada con una planeación estratégica que esta a su vez fundamentada con una visión y misión que lo comparten con todos los que están involucradas sean de manera directa o indirecta para la organización. De la misma manera cuentan con un espacio físico donde puedan desenvolverse y están involucrados proveedores, clientes internos y externos de la empresa (Pico, 2021).

Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al conjunto de características que tiene el ambiente laboral, las cuales son percibidas por los miembros de la organización de manera positiva o negativa, y, por lo tanto, tienen influencia directa en el comportamiento de los colaboradores (Velasco, 2018).

Diagnostico organizacional

Es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la organización, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar. En general, podría decirse que un diagnóstico organizacional busca generar eficiencia en la organización a través de cambios (Turizo y Ruiz, 2020)´

Satisfacción Laboral

Robbins (1998) definió a la satisfacción laboral como el grupo de cualidades habituales del sujeto hacia su responsabilidad. El individuo que se encuentra muy satisfecho con sus funciones tendrá cualidades positivas; por otro lado, el insatisfecho, demostrará cualidades negativas. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad, y del ambiente laboral en general (Ruiz, 2018).

La satisfacción laboral también se define como una comportamientos desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. En referencia a las actitudes, la satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Granados 2019).

Ambiente de Trabajo

Expresa la calidad del ambiente laboral y material disponible para que los trabajadores ejerzan sus funciones. Es el ambiente de trabajo donde el ser humano gasta buena parte de su tiempo y, por ello, se acredita que los problemas de salud y condiciones de trabajo están interrelacionados de forma indisoluble, siendo, por tanto, imposible aislar causa y efecto. Si la relación entre la salud del trabajador y el ambiente de trabajo es favorable, el trabajador se beneficiará contribuyendo a su dignidad y autoestima, y potenciará su crecimiento personal (Turizo y Ruiz, 2020).

Estabilidad laboral

Todo empleado cuando ingresa a una organización pensara en dos cosas en esencial atención, el tema de dinero y la estabilidad laboral, del segundo hace referencia a un

contrato indefinido y si sumamos a beneficios que la empresa pueda ofrecerle como: beneficios económicos por bonos de productividad etc., el empleado sentirá una satisfacción y empatía con la organización que será difícil que pueda a la empresa si tomamos como ejemplo que no muchas empresas ofrecen todos los requisitos que pocas empresas pueden ofrecer (Reyes Mejía , 2017).

Desarrollo personal y profesional

El desarrollo de cada trabajador está íntimamente ligada al desarrollo profesional que persigue el empleado, pues en el ser humano de por si se cuenta con necesidades y metas por ello la empresa deberá de velar por un 16 desarrollo de carrera de los empleados y cuando se den las condiciones para ascender a un colaborador, dando oportunidad de un plan de sucesión de puestos incluso, esto motivara al empleado a seguir dando de si lo mejor para la institución pues pensara que en algún momento si trabaja y se prepara tendrá oportunidad de poder escalar a mejores puestos dentro de la empresa (Pico, 2021).

Liderazgo

Grado en que los directivos apoyan, estimulan la participación de sus colaboradores, la forma en que se manejan las diferentes situaciones para alcanzar las metas colectivas, es decir la capacidad que tienen de influir en el equipo de trabajo para alcanzar metas establecidas (Guevara, 2018).

Falla de la Atención en Salud

Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales (Turizo y Ruiz, 2020).

Cultura organizacional

La cultura organizacional se puede entender como un proceso que implica una combinación de factores como las costumbres, los hábitos, las normas, las reglas, la comunicación formal e informal y todos aquellos que diferencian y hacen única a cada organización (Marulanda, López y Cruz, 2018).

El clima organizacional está fundamentado en percepciones colectivas del personal con respecto a variables de la organización, como la estructura, las políticas y las prácticas administrativas; y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización, tales como comunicación, liderazgo, etc. (Granados 2019). Por otro lado, Campbell, considera al clima organizacional como un conjunto de condiciones relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que se deduce en el modo de como una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente (Tupiza, 2018).

Capítulo II

Marco Referencial

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

Internacionales

Pedraza (2020) en su investigación titulada “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”. El objetivo de este artículo es analizar, desde la percepción de los empleados, la relación de ambos constructos, donde de obtuvo como resultados que, tres factores del clima organizacional - afecto, estándares e identidad- mostraron relaciones positivas y significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En el estudio se encontraron apreciaciones diferentes en la valoración que hacen empleados de organizaciones privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Los resultados son relevantes por la contribución positiva que el clima organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional.

Un estudio realizado por Pedraza (2018) denominado “*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*” cuyo objetivo principal fue Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas, concluye 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. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital

humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

García et al., (2017) en su investigación titulada “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios”, que tuvo como objetivo principal presentar los resultados de la relación de dos constructos y sus dimensiones particularmente el clima organizacional y la satisfacción laboral de tres empresas de servicios de Pachuca de Soto Hidalgo, las cuales utilizaron el método cuantitativo y que a través de la herramienta de la encuesta concluyeron que, cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente.

Otro estudio relevante que sustenta el presente trabajo es el desarrollado por Rodríguez, Gómez, & De Dios del Valle (2017) el cual hace énfasis a la “*Satisfacción laboral de los equipos de atención primaria de un área de salud de Asturias*” el cual mostró como resultado del cuestionario de medición global que la satisfacción del total de 575 empleados de salud en su mayoría eran mujeres representado en un 72%, con un rango de edad de 50 a 64 años cuyo resultado evidenció que el personal que lleva más de 20 años ejerciendo funciones en el área sanitaria se sienten medianamente satisfechos dado que no han visto un desarrollo de carrera dentro de la institución, así como también no se valora su experiencia ni se reconoce el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, señalan una monotonía de trabajo y alta presión de trabajo sin que se pague a tiempo sus horas extras de trabajo lo cual afecta al comportamiento del personal de enfermería.

Expresado lo anterior la entidad hospitalaria se vio en la necesidad de establecer estrategias que permitan mejorar el índice de satisfacción apuntando a la capacitación y

formación del personal de todas las áreas, tomar acciones que evoquen el desarrollo profesional orientando la investigación y en otros casos a la docencia comunitaria.

Nacionales

Según Yuctor y Salazar (2019) en su estudio denominado “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca” cuyo propósito fue medir y evaluar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que se generan en el trabajador del sector de alojamiento tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Cuenca, encontraron que existen aspectos muy complejos en el sector de la hospitalidad que influyen considerablemente en la calidad debido a que las empresas que lo componen dependen de su personal para la prestación del servicio, considerando que los elementos intrínsecos clima organizacional y satisfacción laboral de cada establecimiento inciden en el desarrollo de esta actividad, lo que genera, posteriormente, la calidad percibida a través de la satisfacción del cliente externo turistas y de la experiencia turística en el destino.

Otro aporte importante es el de los autores Salazar, Cosiun y Torres (2019) en su investigación titulada “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción.” Cuyo objetivo principal fue establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción, a través de una encuesta se pudo concluir que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo.

Molina & Fierro (2019) en su propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Dirección del Talento Humano, con el tema “Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de

estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar”, con el objetivo determinar de qué manera la satisfacción laboral incide en el clima organizacional del personal, tomando como caso de estudio cuatro de las instituciones públicas de mayor relevancia en el cantón Bolívar en la provincia de Manabí, donde se determinó que, existe mayor incidencia entre las estructuras de mecanismos de soporte con la satisfacción intrínseca y de tecnologías de soporte con la satisfacción extrínseca.

Los antecedentes investigativos citados, sirven como precedente para el desarrollo del presente proyecto de la investigación, ya que guardan estrecha relación con los objetivos de nuestro estudio con respecto a la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los colaboradores que integran la organización.

En el estudio realizado por Cereceda (2020) denominado “ *Satisfacción laboral del personal de salud de la clínica SERVISALUD 2019*” donde se tomó una muestra de 80 trabajadores y haciendo el uso del método de la encuesta se pudo conocer que el nivel de satisfacción laboral es bajo debido al alto riesgo de las actividades que desarrollan en el centro de salud y los directivos no muestran un apoyo significativo para reducir este índice.

Por otro lado, señalaron la poca comunicación que se tiene entre los directivos y el personal asegurando que el acercamiento es nulo dichos hallazgos permitieron evidenciar el alto nivel de estrés y conflictos que se tienen a la interna de la entidad hospitalaria. Con los resultados obtenidos finalmente se propuso acciones de mejora que intrínsecamente beneficie el aspecto laboral con políticas de trabajo que mejoren las relaciones humanas y compensaciones a los trabajadores por su buen desempeño.

Bajo este nivel de análisis, Fierro (2022) muestra en su estudio denominado *“Satisfacción laboral y clima laboral en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito”* cuyo estudio se realizó a médicos y enfermeras de la ciudad de Quito donde se evaluó la percepción que tienen con respecto al trabajo y entidad hospitalaria donde desempeñan sus funciones. De los 70 participantes se pudo establecer que se sienten medianamente satisfechos ya que cumplen sus actividades laborales son acorde a la planificación de carga de trabajo establecida lamentablemente el principal problema es la falta de reconocimiento del cumplimiento del trabajo realizado que hace que se genere insatisfacción a la interna de los centros de salud.

Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles de atención

Niveles de atención

Los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención son los más cercanos a la población, facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del Sistema, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos. Además, brindan atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, garantizan una referencia, derivación, contrareferencia y referencia inversa adecuada, aseguran la continuidad y longitudinalidad de la atención. Promueven acciones de salud pública de acuerdo a normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional.

Son ambulatorios y resuelven problemas de salud de corta estancia. El Primer Nivel de Atención es la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud.

Art. 6 Los establecimientos que conforman el Primer Nivel de Atención, de acuerdo a los niveles de complejidad se clasifican en los siguientes tipos:

1.1 Puesto de Salud.

1.2 Consultorio General.

1.3 Centro de Salud A.

1.4 Centro de Salud B.

1.5 Centro de Salud C

Centro de Salud C-Materno Infantil y Emergencia

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud ubicado en el sector urbano; atiende a una población de 25 000 a 50 000 habitantes asignados o adscritos y presta servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud y cuidados paliativos por ciclos de vida, brindando atención en medicina y enfermería familiar/general, odontología, psicología, gineco-obstetricia, pediatría, obstetricia, nutrición, maternidad de corta estancia, emergencia, cuenta con farmacia institucional, medicina transfuncional y laboratorio de análisis clínico.

Puede contar con rehabilitación integral de servicios de apoyo diagnóstico de radiología e imagen de baja complejidad. El cálculo de población rige para el sector público. Las poblaciones asignadas a los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención pueden variar de acuerdo con el criterio de accesibilidad geográfica y dispersión poblacional en casos excepcionales justificados técnicamente (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2015).

Se pudo conocer que la satisfacción laboral de este centro tiene un impacto directo que se ve reflejado tanto al personal como a los pacientes que se hacen atender a diario, por lo que los directivos del centro de salud tomaron medidas significativas para mejorar el nivel de satisfacción de los empleados de tal modo que la productividad tenga mejores índices así como también un buen desempeño en sus actividades diarias.

Marco legal

La organización estudiada administra un código de ética interno que contribuye de alguna manera a mantener un buen clima organizacional dentro de la entidad, fundamentado en el Artículo 2 del Código Orgánico de la Función Judicial, sus facultades judiciales, jurisdiccionales, administrativas, auxiliares y autónomas, organismos que desempeñen sus funciones más allá de las previstas en el Código de Organismos de la Función Judicial y de conformidad con la Constitución de la República.

Y acorde al capítulo IV; Artículo 5 Actitudes a fomentar: el cual señala: “Para respaldar su correcto desempeño laboral, las servidoras y los servidores de la Función Judicial deberán mantener permanentemente”. A continuación, se detallará los puntos con mayor relevancia y que inciden mayormente sobre el clima laboral.

- a) Rechazo a actitudes y actos discriminatorios sean los mismos por sexo, etnia, condición social, credo religioso, ideología política y cualquier otro aspecto que pueda generar cualquier clase de inequidad;
- b) Decisión promover una visión optimista y proactiva que sustente su crecimiento personal, las relaciones de trabajo entre colegas y el logro de los objetivos institucionales, contra el individualismo, la prepotencia, el abuso o la hostilidad, la intriga interna y externa o la segregación;
- c) El apoyo las oportunidades y esfuerzos de superación personal y profesional de sus compañeros, independientemente del cargo que ocupen;
- d) Extremar la calidad de los trabajos que presente en forma individual y la calidad de los trabajos elaborados bajo su coordinación o responsabilidad;

- e) Respeto al trabajo de las demás servidoras o servidores de la Función Judicial, manifestando sus desacuerdos de forma constructiva y sugerir propuestas o soluciones alternativas, concretas y equivalentes;
- k) Ser cuidadoso y cortés en la comunicación y relación con los compañeros, evitar actitudes groseras que den lugar a conflictos internos y exigencias de trabajo que no sean del todo coherentes con los objetivos de la agencia.

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

Entidades públicas

Las entidades públicas están regidas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP, 2009), en la cual se encuentra su definición:

Art. 4.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Los funcionarios públicos están regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010) Principios de la Ley Orgánica de Servicio Público, Art. 1. La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación. Este mismo cuerpo legal en su Artículo 2, determina el objetivo de la función pública.

El servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender el desarrollo profesional, técnico, y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. En la Ley Orgánica de Servicio Público se establece también los deberes y derechos a los que están sometidos los funcionarios públicos mediante el Art. 22 y Art. 23.

Capítulo III

Metodología y Resultados

En el presente capítulo se detalla la modalidad de trabajo investigativo para recabar información fiable que sirva de sustento para analizar a profundidad el problema central del presente trabajo, de tal modo que mediante a los hallazgos permita establecer estrategias que enmarquen un beneficio sustancial en este caso específico al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Cabe señalar que el enfoque, modelo y diseño de investigación que se seleccione corresponderá intrínsecamente a la necesidad institucional del centro de salud, de tal modo que los datos que se obtengan permitan ampliar el criterio con respecto opinión y percepción de los servidores que ejercen funciones a diario en la entidad hospitalaria.

Diseño de investigación

En consonancia al nivel de análisis que enmarca el presente trabajo se utilizó un diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional dado que se estudiarán los diferentes factores y aspectos que influyen directamente en el clima laboral de la entidad hospitalaria y tendrá una duración de un mes aproximadamente (QuestionPro, 2019). El diseño de investigación escogido pondrá en evidencia la percepción de los trabajadores, así como también obtener la medición de los factores que influyen de manera directa con el clima laboral que se mantiene en el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Por otro lado, el diseño contó con un estudio de tipo transversal cuya característica principal es que no ejercen ningún tipo de influencia de la muestra seleccionada; así mismo, dicho estudio permite realizar un amplio análisis de observacional de los datos recabados y obtener resultados de alta relevancia de acuerdo con las distintas variables de

medición que permitió comprender de mejor manera tanto el comportamiento, percepción y ambiente de trabajo del personal que ejerce funciones en la entidad hospitalaria.

Enfoque de investigación

Para efectos de estudio se utilizó la metodología de investigación cuantitativo el cual permite integrar factores de medición que tienen influencia directa con el clima organizacional, recopilar datos e integrar resultados para una mejor comprensión del problema de investigación del presente trabajo de titulación y que por las características del estudio no se puede utilizar los métodos por separado (Alarcón, 2018).

Por las características del estudio seleccionado se establecerá la recolección de información mediante un cuestionario con la finalidad de medir los factores de influencia de clima organizacional de tal modo que se garantice la comparación y diagnósticos de los datos obtenidos. Dichos hallazgos harán que se comprenda de mejor manera la situación actual del “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” con respecto al clima organizacional y su afectación como institución.

Población y muestra

La población para el presente trabajo de titulación está conformada por el personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” cuyos datos se obtuvieron de la Nómina de la entidad hospitalaria al corte del mes de abril del 2022. A continuación, se presenta el detalle en la Tabla 2:

Tabla 2

Población y muestra

DETALLE	CANTIDAD
Personal Administrativo	4
Médicos	27
Odontólogos	3
Enfermeras	24
Auxiliar de enfermería	13
Obstetriz	6
Imagenologos	5
TAPS	11
Técnico de rehabilitación	7
Personal de limpieza	12
TOTAL	112

Fuente: Datos tomados de la Nómina del *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria* al corte de Abril 2022

Nota: Se incluyó a toda la población perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*. Por tanto, en este caso específico no se realizará cálculo de muestra.

Criterios de inclusión y de exclusión

Inclusión

Los criterios de inclusión del presente trabajo investigativos se detallan a continuación:

- Solo se hará uso de la herramienta al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.
- Se respetará la confidencialidad de los resultados que se obtengan de cada servidor.
- Toda opinión y respuesta se considerará fundamental para establecer medidas correctivas.

Exclusión

- Por otro lado, se excluye en el uso de la herramienta a las máximas autoridades de la entidad hospitalaria dado que el estudio enmarca un direccionamiento enfático al personal del centro de salud.

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se estimó lo siguiente:

1. Clima organizacional

Considerando el diseño y enfoque de investigación el cual es mixto tiene como principal premisa recabar información que permita conocer la percepción de los trabajadores pertenecientes al “Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria” y para darle mayor peso se hará uso de la herramienta avalada por la Universidad de Nariño (Colombia) y que fue construida por el experto “Hernán Álvarez”. Por las características del estudio la herramienta permite medir el clima laboral y satisfacción laboral haciendo énfasis a seis factores principales que son: “*Compensación y reconocimiento, Comunicación y relación entre compañeros, Colaboración, Liderazgo, Condiciones de trabajo y Carrera profesional*”.

Tabla 3

Factores de medición de clima laboral

LIDERAZGO	RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO	OPORTUNIDADES
Capacidad de gestión	Mide si la relación entre	Organización del espacio	Reconocimiento monetario	Crecimiento profesional
Empowerment	compañeros es con	Iluminación	Recompensas en especie	Expansión
Feedback	respeto, aceptación, comprensión	Temperatura	(premios, regalos, productos, etc.)	Aprendizaje continuo
		Ventilación		
		Ruido		
		Seguridad		
		Disponibilidad de		

Fuente: Tomado de (Capó, 2021)

Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se tomó en consideración los siguientes pasos los cuales permiten mayor facilidad y fluidez durante el proceso de recabación de información la cual se detalla a continuación:

1. Determinar el número de empleados a encuestar.
2. Seleccionar el instrumento para recolección de datos.
3. Establecimiento de cronograma de trabajo.
4. Cumplimiento del cronograma de recolección de datos.
5. Elaboración de propuesta con base a los hallazgos de la investigación.

Para mayor comprensión del estudio se presenta en la Tabla 4 se presenta el rango de calificación por factor.

Tabla 4
Rango de calificación por factor

CALIFICACIÓN	RANGO	ESTADO
Muy Baja	0% - 15%	Crítico
Baja	16% - 35%	Bajo
Media	36% - 55%	Bueno
Alta	56% - 75%	Muy Bueno
Muy Alta	76% - 100%	Excelente

Nota: Los parámetros de medición son los estrictamente definidos por la herramienta "Hernán Álvarez"

Siguiendo el lineamiento de medición de clima laboral el análisis de datos debe cumplir pautas o parámetros de control con la finalidad que no se pierda la objetividad del estudio que se realice al personal perteneciente al "*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*", los cuales constan en la Tabla 5.

Tabla 5

Factor de evaluación

FACTOR DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	PARÁMETROS
Comunicación	El servidor público tiene pleno conocimiento de la institución donde labora, estos son respecto a la normativa vigente, funcionalidad e información básica y general sobre la empresa y su giro de negocio	Normativa de la empresa Funciones y procesos Conocimiento básico de la empresa
Colaboración	El ambiente de trabajo cuenta con calidez y colaboración interpersonal	Colaboración entre compañeros Calidez Buen ambiente de trabajo
Liderazgo	Los empleados que a su vez tienen a cargo otros puestos, deben presentar un accionar asertivo en cuanto a su relación con los demás empleados, mostrando actitudes y aptitudes para el cargo y la correcta gestión proactiva del mismo	Relación con los cargos inmediatos superiores Actitudes y aptitudes de los jefes Gestión de los jefes
Carrera profesional	Realizar procedimientos de medición de desempeño laboral, mejoramiento de las políticas de inducción y promoción de cargos con la finalidad de motivar y favorecer la satisfacción en cuanto a la carrera profesional del empleado	Evaluación del desempeño laboral Procedimientos de inducción a nuevos cargos Motivación a la promoción de nuevos cargos
Satisfacción	Mantener la satisfacción de empleado respecto a su puesto de trabajo, observando variables como la aptitud para las tareas, la motivación e incentivos propuestos, las condiciones físicas donde se desempeña y el apoyo por parte de la organización central respecto a sus necesidades de insumo	Tareas asignadas Motivación Condiciones físicas Suministros de recursos de apoyos necesarios (información, materiales, recursos en general)
Condiciones generales	Mantiene en términos generales la satisfacción del empleado respecto a la empresa, por ejemplo, su sensación de seguridad, bienestar y confort	Satisfacción y confort Bienesestar socialemocional en el trabajo Satisfacción sobre los beneficios que ofrece la empresa

Nota: Los parámetros de medición son los estrictamente definidos por la herramienta “Hernán Álvarez el instrumento de medición consta en el Apéndice A

Resultados obtenidos

En este apartado se presente el resumen de los resultados obtenidos de la herramienta seleccionada para la medición de clima laboral, es preciso indicar que dicho instrumento cuenta con parámetros de medición los cuales servirán para definir con exactitud el grado de satisfacción que posee el personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Datos del personal de salud perteneciente al Centro de Salud

Personal de salud por departamento

En la Tabla 6 se detalla el total del personal que cumple funciones en el “Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria” donde su distribución por departamento es la siguiente:

- 4% Administrativo
- 86% Médico; y,
- 11% limpieza.

Tabla 6

Distribución de personal por Departamento

DETALLE	CANTIDAD	%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	4	4%
PERSONAL MÉDICO	96	86%
PERSONAL DE LIMPIEZA	12	11%
TOTAL	112	100%

Fuente: Datos tomados de la Nómina del *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria* al corte de Abril 2022.

Bajo esta perspectiva de análisis se muestra en Tabla 7 se presenta la frecuencia y porcentaje de distribución de personal por género siendo esta la siguiente:

Tabla 7
Distribución de personal por género

ÁREA	HOMBRES			MUJERES		
	FREC	% Hombres	% del Total	FREC	% Mujeres	% del Total
PERSONAL ADMINISTRATIVO	0	21%	0%	4	8%	4%
PERSONAL MÉDICO	54	74%	48%	42	84%	38%
PERSONAL DE LIMPIEZA	8	5%	7%	4	8%	4%
TOTAL	62	100%	55%	50	100%	45%

Fuente: Datos tomados de la Nómina del *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria* al corte de Abril 2022.

Rango de edad del personal de salud

La Tabla 8 detalla el rango de edad del personal de salud perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”, donde se observa que el rango de mayor preminencia es de 37 a 42 años con un 38% seguido del rango de 31 a 36 años con un 29%, 43 a 48 años 14%, 25 a 30 años 11% lo que muestra que la plantilla de trabajadores es adulta con mostrando experiencia en la rama que desempeñan su trabajo indistinto de la edad que poseen.

Tabla 8
Rango de edad del personal de salud

RANGO DE EDADES	FREC	%
25 a 30 años	12	11%
31 a 36 años	32	29%
37 a 42 años	42	38%
43 a 48 años	16	14%
49 a 54 años	7	6%
55 a 60 años	3	3%
TOTAL	112	100%

Fuente: Datos tomados de la Nómina del *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria* al corte de Abril 2022.

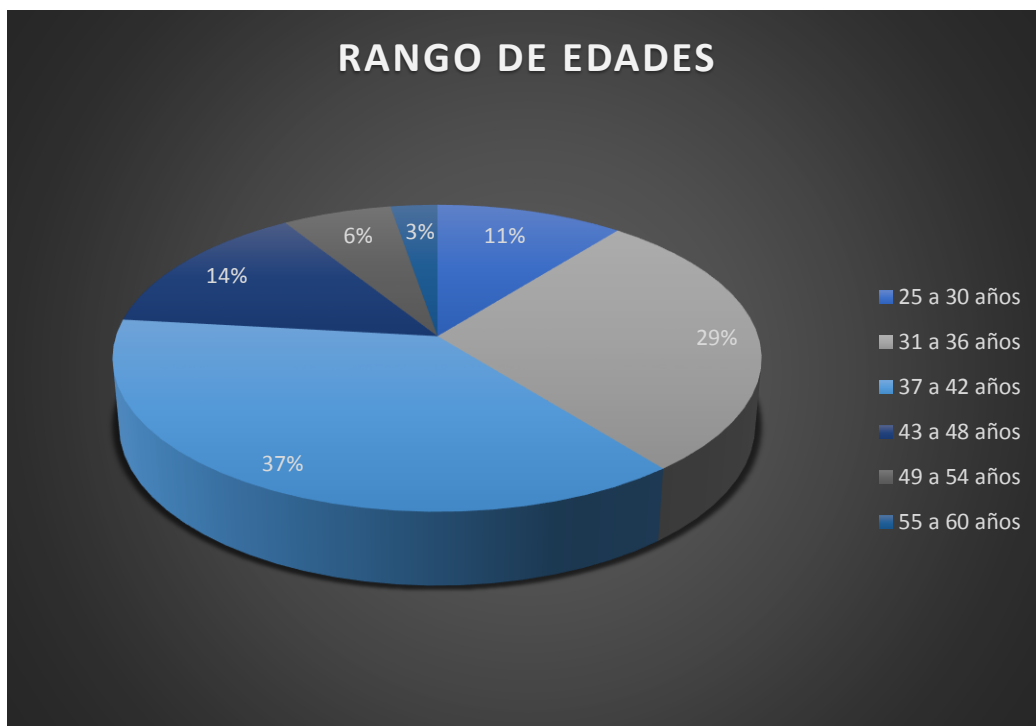


Figura 3 Rango de edades

Fuente: Datos tomados de la Nómina del *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria* al corte de Abril 2022.

Evaluación de factores de clima laboral

Una vez cumplido el cronograma para la recolección de datos con la herramienta de medición de clima laboral se presenta a continuación los resultados obtenidos por factor los cuales se detallan a continuación:

Factor de comunicación

Este factor permite medir de forma clara si el personal tiene conocimiento a profundidad del giro del negocio de la organización donde trabaja, en donde se conozcan las políticas, normas, funciones y de más datos relevantes que permita una fluidez en los procesos internos de trabajo.

Tabla 9
Factor de comunicación

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	740	0	10	40	330	1120	4478
CALIFICACIÓN	0	0	20	119	1320	1459	939 / 2718

33%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: Se observa en la Tabla 9 que la ponderación del factor “Comunicación” es de 33% teniendo una calificación baja, siendo este un resultado poco favorable a nivel institucional dado que no existe una comunicación efectiva entre los departamentos pertenecientes al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” afectando de manera directa al rendimiento y fluidez de los procedimientos internos de la entidad hospitalaria.

Factor de Colaboración

El factor de colaboración hace énfasis en mantener un ambiente de trabajo saludable, agradable donde exista colaboración interpersonal entre funcionarios. Así mismo, se mide la capacidad de trabajo, empatía, solidaridad y trabajo en equipo.

Tabla 10
Factor de colaboración

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	115	290	345	330	40	1120	4478
CALIFICACIÓN	0	290	690	990	158	2128	1398 / 2718

48%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: En la Tabla 10 el resultado del factor de “Colaboración” tiene una calificación del 48% lo cual es un resultado mediamente favorable para el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” dado que se evidencia un alto grado de empatía y solidaridad al momento de realizar las actividades de trabajo diarias.

Factor de Liderazgo

El factor “Liderazgo” tiene como objetivo principal medir a miembros directivos o jefes de departamentos si están en la capacidad de dirigir dicho centro de salud y si cuentan con habilidades gerencial para ejercer las funciones a las que fueron asignadas.

Tabla 11
Factor de liderazgo

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	295	250	284	226	65	1120	4480
CALIFICACIÓN	0	250	568	678	260	1756	1056 / 2720

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: En la Tabla 11 se puede observar que el resultado del factor “Liderazgo” es del 39% lo cual es bajo para el nivel de cargo que se está calificando, ya que la gerencia presenta déficit en el manejo de liderazgo y resoluciones de conflictos, así como también la poca motivación para el desarrollo de actividades institucionales y falta de gestión en el desarrollo de tareas administrativas.

Factor de Carrera Profesional

Este factor permite conocer la percepción del profesional con relación al crecimiento personal y profesionalmente enmarcado en el desarrollo académico, habilidades, destrezas y satisfacción laboral dentro del establecimiento en mención.

Tabla 12
Factor de Carrera Profesional

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	435	328	57	198	102	1120	4480
CALIFICACIÓN	0	328	114	594	408	1444	946 / 2719

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: En la Tabla 12 se puede evidenciar que el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” no cuenta con las condiciones necesarias, ni opciones de crecimiento sobre todo por injerencias políticas en el cual genera un clima laboral insano dado a que afecta al desempeño individual de los funcionarios perteneciente a la entidad hospitalaria, el resultado obtenido es del 32% de acuerdo con la calificación del factor.

Factor de Satisfacción del Puesto

En el factor de “Satisfacción del Puesto” se toma en consideración el conjunto de actitudes y habilidades del funcionario con respecto a su puesto de trabajo. El funcionario aspira a reconocimientos por el desempeño del trabajo realizado por parte de los directivos de la organización siendo este un punto importante de motivación satisfacción tanto personal como profesional.

Tabla 13
Factor de Satisfacción del Puesto

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	320	334	260	131	75	1120	4480
CALIFICACIÓN	0	334	520	393	300	1547	946 / 2721

35%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: En la Tabla 13 se obtiene como resultado a la calificación del factor satisfacción del puesto un 35% calificado como nivel bajo, es evidente que el clima organizacional no es el idóneo ya que no genera ninguna expectativa en el funcionario debido a que no existen planes de incentivos y ningún otro tipo de motivación para el cumplimiento de sus actividades de trabajo dentro de la institución.

Factor de Condiciones Físicas

Dentro de este factor se tomarán en cuenta las condiciones físicas como iluminación, desniveles de ruidos, espacios físicos, herramientas y equipos para un correcto desempeño de cada uno de los funcionarios logrando así una mejor productividad.

Tabla 14
Factor de Condiciones Físicas

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	320	240	370	170	20	1120	4480
CALIFICACIÓN	0	240	740	510	80	1570	2060 / 2720

35%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Análisis: En la Tabla 14 se observa que el resultado de 35% sobre la calificación de este factor es bajo, lo que indica que no existen las condiciones físicas necesarias para desarrollarse en un buen ambiente de trabajo, falta de iluminación, exceso de ruido y el no contar con herramientas y equipos necesarios provoca que el funcionario no se desempeñe de buena manera afectando el índice de productividad en dicha entidad hospitalaria.

Resumen de la evaluación de clima laboral

En consonancia a los resultados obtenidos se observa que los ítems muestran una constante en su valoración lo que evidencia los problemas internos que se presentan en el Centro Salud. Una vez realizada la medición de clima laboral se puede observar que el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” que existe una seria afectación en el clima laboral a nivel institucional dado que las calificaciones por factor en su mayoría mantienen un estado “*Bajo*” tal como se detalla en la Tabla 15 generando gran malestar entre el personal de las diferentes áreas viéndose afectado intrínsecamente los procesos internos de la entidad hospitalaria y a su vez el nivel de desempeño se ve reflejado en los pacientes que requieren atención a diario en el centro.

Tabla 15
Resumen de factores de evaluación de clima laboral

FACTOR DE MEDICIÓN	PORCENTAJE
FACTOR DE COMUNICACIÓN	33%
FACTOR DE COLABORACIÓN	48%
FACTOR DE LIDERAZGO	39%
FACTOR DE CARRERA PROFESIONAL	32%
FACTOR DE SATISFACCION DEL PUESTO	35%
FACTOR CONDICIONES FISICAS	35%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

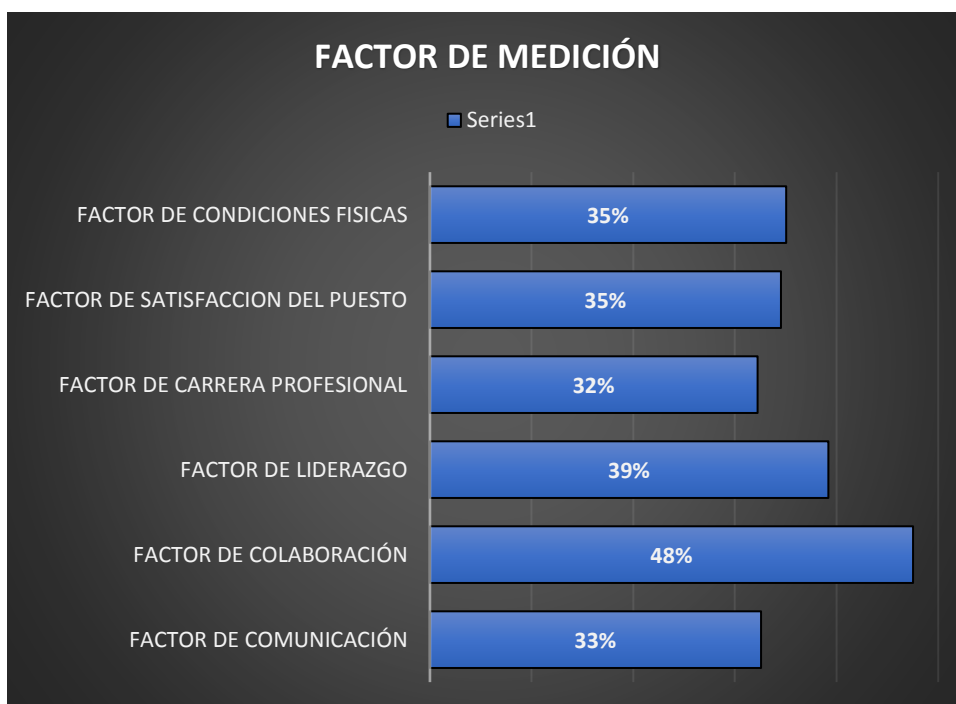


Figura 4 Resumen de factores de evaluación de clima laboral

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*.

Cabe indicar que, el presente estudio muestra un resumen de los factores de medición de clima laboral dado que cada factor tiene aproximadamente 10 ítems y que por temas de confidencialidad a nivel institucional no se puede presentar el desglose de los resultados. Sin embargo, se detalla el resultado de cada factor evidenciando con claridad el resultado con calificación de “Bajo” acorde a los lineamientos de la herramienta lo que permite aseverar que como entidad hospitalaria existen serios conflictos internos por no establecer con claridad responsabilidades, mala comunicación, no se retribuye al personal por el trabajo realizado, pocas expectativas en cuanto al desarrollo profesional dado que por la inestabilidad política del gobierno existen cambios de establecimiento o rotación a diferentes centros de salud lo cual afecta directamente la motivación y cumplimiento del desempeño de trabajo.

Finalmente, se evidencia un alto nivel de insatisfacción debido a que los sueldos se siguen manteniendo de acuerdo con la tabla de remuneración establecida por el Gobierno nacional, así mismo se muestra un alto grado de inconformidad dado que no se reconoce o retribuye de manera significativa el nivel de productividad del personal de la entidad hospitalaria teniendo en consideración que el Presupuesto establecido para cada centro es para uso exclusivo para el funcionamiento, mantenimiento y compra de materiales de los hospitales.

Por lo antes expuesto, y con base a los resultados obtenidos se planteará en el Capítulo IV una propuesta que permita subsanar las falencias principales de tal modo que mejore de forma sustancial el nivel de satisfacción del personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”

2. Satisfacción laboral

Para efectos de análisis y evaluación de la satisfacción laboral se utilizará la herramienta propuesta por el Software “QuestionPro WorkForce” el cual representa una solución completa para el Departamento de Talento Humano dado que permite conocer la causa raíz de la insatisfacción del personal perteneciente a una organización. Cabe indicar que se realizará la recolección de datos se realizará al total de 112 funcionarios pertenecientes al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Dicho cuestionario cuenta con la autoría del Prof. Josep Meliá – Universidad de Valencia donde enmarca el estudio en seis factores que son:

1. Puesto de trabajo
2. Autoridades/ Jefes
3. Convivencia con compañeros de trabajo

4. Comunicación interna de la organización
5. Instalaciones y recursos
6. Reconocimiento a los empleados

Dada la facilidad de la plataforma, la recolección de datos se la hizo vía online a través del ingreso a un link específico donde cada servidor del centro de salud ingresaba con su clave y usuario.

Para mayor comprensión del estudio se presenta la calificación de las dimensiones de satisfacción laboral será la misma que consta en la Tabla 4

”. A continuación, se presenta el resumen de los resultados por dimensiones que registra el software una vez realizado la encuesta a los servidores de salud del centro:

Dimensión Puesto de trabajo

En esta dimensión se mide si las unidades, funciones y cargos de trabajo están bien estructuradas y definidas; de igual modo se establece si el personal desarrolla con amplitud sus habilidades, así como también el establecimiento de cargas de trabajo correctamente distribuidas.

Tabla 16

Dimensión Puesto de trabajo

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	157	260	5	14	124	560	2240
CALIFICACIÓN	0	260	10	42	496	808	939 / 2718

35%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 2Tabla 16 se muestra el resultado de la dimensión “*Puesto de Trabajo*” cuyo resultado tiene una calificación de 35% lo cual muestra un nivel bajo principalmente por la poca organización y definición de actividades para las diferentes áreas del centro de salud. Así mismo, los servidores muestran un gran malestar por la carga de trabajo poco equitativa generando así poca motivación en el cumplimiento de las actividades de trabajo.

Dimensión Autoridades/ Jefes

En la dimensión “*Autoridades/Jefes*” mide si las máximas autoridades, coordinadores, jefes y/o supervisores tienen un alto nivel de liderazgo, toma de decisiones y capacidad de gestión de conflictos, de acuerdo con estos ítems se establece si afecta considerablemente el clima laboral a nivel institucional.

Tabla 17
Dimensión Autoridades/ Jefes

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	58	145	173	165	20	560	2239
CALIFICACIÓN	0	145	345	495	79	1064	1398 / 2718

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 2Tabla 17 se muestra el resultado de la dimensión “*Autoridades/ Jefes*” cuyo resultado tiene una calificación de 48% lo cual muestra un nivel medio dado que dentro del centro de salud se cuenta con autoridades de alto nivel con experiencia en el ramo los cuales saben guiar y dirigir de forma eficiente al personal; sin embargo, también existen jefaturas que el dominio técnico es bajo y no tienen conocimiento de las funciones y procesos a cumplir dentro de la entidad de salud lo que

ocasiona conflictos a la interna de la entidad hospitalaria por la gestión poco eficiente de las autoridades.

Dimensión Convivencia con compañeros de trabajo

La siguiente dimensión hace énfasis en la relación que existe entre compañeros de trabajo donde se determina si es la idónea dentro y fuera de la organización, se mide además si existe un alto grado de colaboración, así como también el respeto de la opinión de los empleados logrando así un ambiente de trabajo saludable.

Tabla 18
Dimensión Convivencia con compañeros de trabajo

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	217	10	45	158	130	560	2240
CALIFICACIÓN	0	10	90	474	520	1094	946 / 2719

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 2Tabla 18 se muestra el resultado de la dimensión “*Convivencia con compañeros de trabajo*” cuyo resultado tiene una calificación de 49% lo cual muestra un nivel medio donde se evidencia una convivencia poco saludable principalmente por la relación entre compañeros que es medianamente buena generada por el alto nivel de estrés por la alta carga de trabajo que ocasiona que la colaboración y buen trato no se de siempre dentro del centro de salud.

Dimensión Comunicación interna de la organización

La dimensión “*Comunicación interna de la organización*” ajusta su análisis a medir si la comunicación entre autoridades y subordinados es de fácil acceso, si la información para el desarrollo de actividades se recibe de forma adecuada o a tiempo. Adicional a esto, se mide si se tiene una coordinación adecuada con los departamentos pertenecientes a la institución.

Tabla 19
Dimensión Comunicación interna de la organización

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	217	66	38	109	130	560	2240
CALIFICACIÓN	0	66	76	327	520	989	946 / 2719

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 2Tabla 19 se muestra el resultado de la dimensión cuyo resultado tiene una calificación de 44% lo cual muestra un nivel medio de comunicación que en particular es debido a la solicitud de actividades de trabajo extemporáneos o con tiempos cortos para su resolución, lo cual genera conflictos, estrés, molestias no tan solo entre compañeros de trabajo sino también entre departamentos dado que el cumplimiento de los informes de trabajo son de carácter obligatorio.

Dimensión Instalaciones y recursos

Esta dimensión permite medir si las condiciones de trabajo son seguras, si las herramientas de trabajo se proporcionan de acuerdo con la necesidad institucional, si las condiciones ambientales como climatización, iluminación, ventilación son las idóneas para cumplir las actividades en la organización.

Tabla 20
Dimensión Instalaciones y recursos

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL	
FACTOR	0	1	2	3	4		
FRECUENCIA	138	128	130	66	98	560	2238
CALIFICACIÓN	0	128	260	197	392	977	946 / 2721

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 20 se observa que el resultado de 44% sobre la calificación de este factor es bajo, lo que indica que no existen las condiciones físicas necesarias para desarrollarse en un buen ambiente de trabajo, falta de iluminación, exceso de ruido y el no contar con herramientas y equipos necesarios provoca que el funcionario no se desempeñe de buena manera afectando el índice de productividad en dicha entidad hospitalaria.

Dimensión Reconocimiento a los empleados

La dimensión “*Reconocimiento a los empleados*” permite conocer si el personal perteneciente en la organización está motivado a cumplir con sus actividades de trabajo, si tiene conocimiento de las actividades que debe realizar.

Así mismo se mide si las condiciones laborales se cumplen a tiempo, esto refiriéndose a pago de sueldos, horarios, vacaciones y beneficios se respetan en el marco de la ley, así mismo se analiza si dentro de la organización existe desarrollo o crecimiento profesional y el respectivo reconocimiento por el trabajo realizado.

Tabla 21
Dimensión Reconocimiento a los empleados

DETALLE	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL		
FACTOR	0	1	2	3	4			
FRECUENCIA	160	120	185	85	10	560	2240	35%
CALIFICACIÓN	0	120	370	255	40	785	2060 /2720	

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

Análisis: En la Tabla 21 se obtiene como resultado a la calificación de la dimensión “*Reconocimiento a los empleados*” un 35% calificado como nivel bajo, es evidente que la satisfacción laboral no es la idónea ya que no genera ninguna expectativa en el funcionario debido a que no existen planes de incentivos y ningún otro tipo de motivación para el cumplimiento de sus actividades de trabajo dentro de la institución.

Se pudo conocer que la mayor afectación es el poco reconocimiento por el trabajo realizado y las opciones casi nulas de lograr un crecimiento o desarrollo profesional.

Resumen de la evaluación de satisfacción laboral

De conformidad a los resultados obtenidos en la encuesta realizada para medir la satisfacción laboral se puede evidenciar que en el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” existe una seria afectación en la satisfacción laboral a nivel institucional dado que las calificaciones por factor en su mayoría mantienen un estado “*Bajo*” tal como se detalla en la Tabla 22 generando gran malestar entre el personal de las diferentes áreas viéndose afectado intrínsecamente los procesos internos de la entidad hospitalaria y a su vez el nivel de desempeño se ve reflejado en los pacientes que requieren atención a diario en el centro.

Tabla 22

Resumen de dimensiones de evaluación de satisfacción laboral

FACTOR DE MEDICIÓN	PORCENTAJE
DIMENSIÓN PUESTO DE TRABAJO	35%
DIMENSIÓN AUTORIDADES/JEFES	48%
DIMENSIÓN CONVIVENCIA ENTRE COMPAÑEROS	49%
DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN	44%
DIMENSIÓN INSTALACIONES Y RECURSOS	44%
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO A LOS EMPLEADOS	35%

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

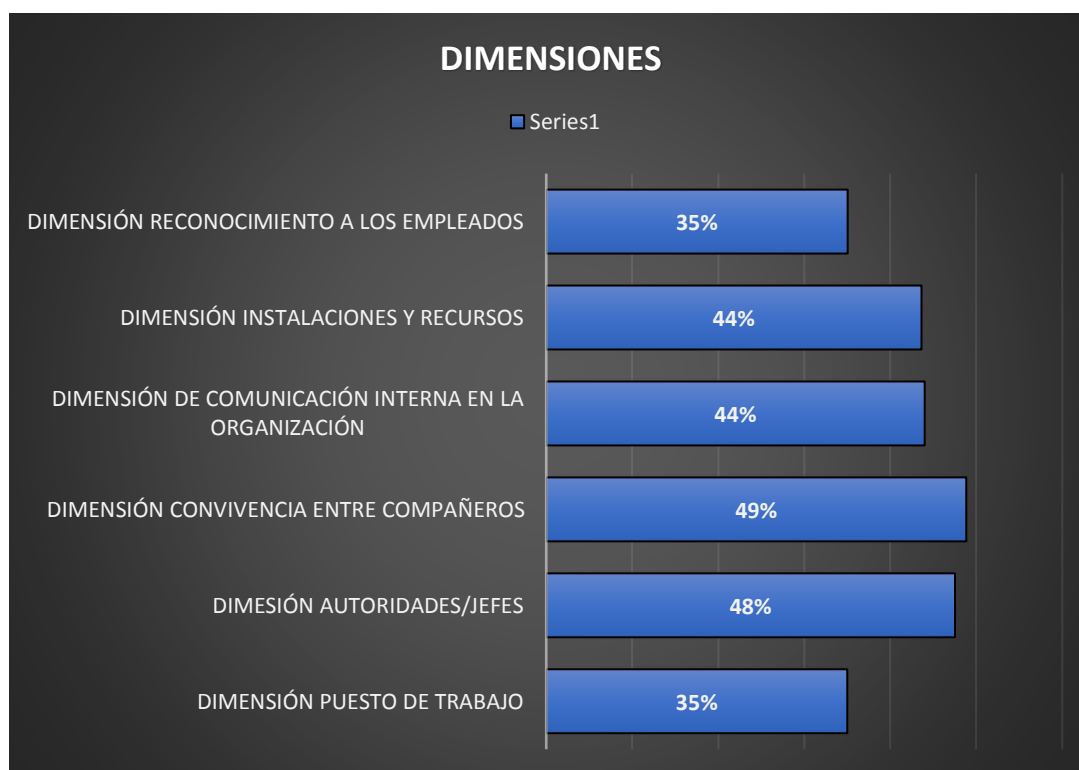


Figura 5 Resumen de dimensiones de dimensiones de satisfacción laboral

Fuente: Datos tomados de la evaluación de factores de clima laboral realizada al personal perteneciente al *Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*

La evaluación realizada para medir la satisfacción laboral mostró un análisis de 6 dimensiones los cuales evidencian una calificación entre “*Baja y Media*” mostrando que existen problemas en la gestión de actividades, comunicación interna entre servidores de salud, cargas de trabajo excesivas, autoridades con poca capacidad de liderazgo, pocas expectativas en cuanto al desarrollo profesional dado que por la inestabilidad política del gobierno existen cambios de establecimiento o rotación a diferentes centros de salud lo cual afecta directamente la motivación y cumplimiento del desempeño de trabajo.

Así mismo, se muestra que las instalaciones y entrega de recursos para el cumplimiento de trabajo no es el más adecuado haciendo que las condiciones físicas dentro del centro de salud no sea el más idóneo.

Por lo antes expuesto, y con base a los resultados obtenidos se planteará en el Capítulo IV una propuesta que permita subsanar las falencias principales de tal modo que mejore de forma sustancial el nivel de satisfacción del personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Correlación de variables (Clima organizacional – Satisfacción laboral)

Se presenta a continuación la correlación entre variables que permiten establecer la relación siente este medido a través del coeficiente cuantitativo que puede variar entre -1 y

1. Considerando el tipo de análisis se presentará la correlación de la “*Clima Organizacional y Satisfacción con el Trabajo*”

Tabla 23

Evaluación de coeficiente cuantitativo de correlación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral

FACTOR DE MEDICIÓN	ALFA CRONBACH	DIMENSIÓN DE MEDICIÓN	ALFA CRONBACH	PROMEDIO DE CORRELACIÓN
COMUNICACIÓN	0.8147	PUESTO DE TRABAJO	0.8278	0.82125
COLABORACIÓN	0.8475	AUTORIDADES/JEFES CONVIVENCIA ENTRE	0.8578	0.85265
LIDERAZGO	0.84658	COMPAÑEROS COMUNICACIÓN	0.8459	0.84624
CARRERA PROFESIONAL	0.8348	INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN	0.8471	0.84095
SATISFACCION DEL PUESTO	0.8547	INSTALACIONES Y RECURSOS	0.8374	0.84605
CONDICIONES FISICAS	0.8478	RECONOCIMIENTO A LOS EMPLEADOS	0.83478	0.84129
				0.841405

Con los datos obtenidos que se muestran en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** que la medición Alfa Cronbach tiene un promedio en Clima Organizacional de 0.841013333 y Satisfacción laboral 0.841796667 lo cual muestra la fiabilidad del instrumento ya que permite conocer la relación directa de afectación en el ambiente de trabajo de la entidad hospitalaria.

En consonancia a los resultados obtenidos se observa que los ítems muestran una constante en su valoración lo que evidencia los problemas internos que se presentan en el Centro Salud. Una vez realizada la medición de clima laboral se puede observar que el “Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria” que existe una seria afectación en el clima laboral a nivel institucional dado que las calificaciones por factor en su mayoría mantienen un estado “Bajo” tal como se detalla en la Tabla 15 generando gran malestar entre el personal de las diferentes áreas viéndose afectado intrínsecamente los procesos internos de

la entidad hospitalaria y a su vez el nivel de desempeño se ve reflejado en los pacientes que requieren atención a diario en el centro.

Finalmente, con los resultados obtenidos se aprueba la hipótesis ya que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud tipo C Ciudad Victoria.

Capítulo IV

Propuesta

Una vez realizada la medición de clima laboral en el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” se pudo ampliar el espectro de conocimiento con relación a la satisfacción laboral del personal con la finalidad de que con base a los resultados obtenidos tomar medidas correctivas las cuales serán medidas a través de indicadores facilitando la comunicación entre los departamentos de talento humano y dirección. Al incorporar estos indicadores de gestión en los proyectos de mejoramiento continuo dentro de la entidad hospitalaria se orientará a los directivos del centro a que se considere un tema intangible y complejo en su utilidad.

Cabe indicar que, toda persona en el ámbito profesional aspira a cumplir actividades donde puedan ejercer con libertad sus habilidades y destrezas, de tal modo que puedan innovar y explotar al máximo su potencial académico, y a su vez no se sienta frustrado ni le provoque aburrimiento. Es preciso señalar que, la conducta del ser humano está orientada hacia objetivos, de esta manera se comprende de mejor manera los factores que favorecen la motivación en el trabajo, es decir; que el trabajador motivado es un trabajador que dará todo su potencial con compromiso y hará que los objetivos organizacionales sean propios.

Por otro lado, la satisfacción laboral en la actualidad genera un gran desafío, es necesario de un gran conocimiento y manejo para una gestión eficiente, siendo pilar fundamental del desarrollo de organizaciones. La prestación de servicios de las organizaciones de salud se ha incrementado en los últimos años siendo de gran importancia el interés por la mejora continua y servicios de calidad donde el trabajo en equipo es fundamental para la consecución objetivos organizacionales.

Por lo antes expuesto, y con base a los resultados obtenidos tanto en la evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral la presente propuesta tiene como objetivo principal identificar los factores y dimensiones con menor calificación de tal modo que se permitan dimensionar actividades que sean objeto de intervención directa en la gestión y lograr así una planificación correcta de actividades dirigidas a mejorar la estrategia de la satisfacción laboral.

Descripción de la propuesta

Se presenta a continuación una planificación de acciones y/o estrategias que permitirán mejorar los índices de los factores de evaluación de clima laboral y dimensiones de satisfacción laboral que tendrá un seguimiento exhaustivo por el departamento encargado de tal modo que se cumpla dichas actividades con la finalidad de mejorar la productividad del “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Previo al establecimiento de acciones en pro de mejorar la satisfacción del personal, se estima de forma sustancial definir el tipo de liderazgo que vaya acorde a la necesidad institucional del centro de salud el cual esté orientado a tener una visión de alto desempeño a través del logro de objetivos, así como también la generación de confianza, empatía, compromiso, solidaridad, trabajo en equipo, motivación y sentido de pertenencia de la institución.

Objetivo de la propuesta

Elaborar un plan de acción que permita mejorar la satisfacción del personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”

Objetivos específicos de la propuesta

- Proporcionar estrategias que permitan lograr un ambiente de trabajo saludable.
- Mejorar la comunicación interna mediante el uso de herramientas efectivas que mejoren la productividad a la interna del centro de salud.
- Fortalecer la importancia del trabajo en equipo y el sentido de colaboración entre trabajadores.
- Mejorar las condiciones de trabajo de los servidores pertenecientes al centro de salud.

Beneficiarios

- Personal administrativo, médico y de limpieza perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”
- Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria.

Pasos a seguir para la definición de acciones de mejora

En la Figura 6 se muestra el diseño o mapa conceptual del plan de acción para definir acciones de mejora de la satisfacción laboral de los empleados pertenecientes al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

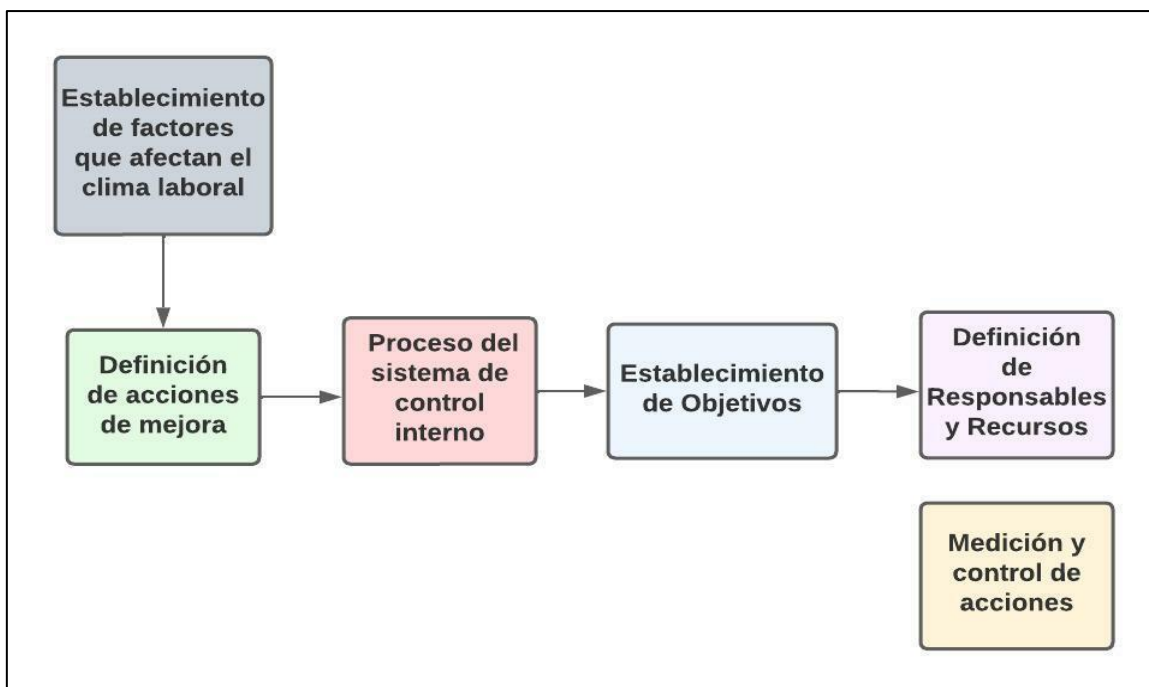


Figura 6 Pasos a seguir para la definición de acciones de mejora

Impacto de la propuesta

La presente propuesta apunta a generar un alto impacto positivo a nivel institucional el cual será medido a través de indicadores, dado que su enfoque está orientado a mejorar los porcentajes de los factores de satisfacción laboral que están afectando directamente al personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”; de tal modo, que se logre mejorar la percepción de los servidores, un mejor desempeño y motivación para realizar actividades dentro de la entidad hospitalaria.

Propuesta de plan mejora de satisfacción laboral

Tabla 24

Propuesta de plan de mejora de satisfacción laboral

DESCRIPCIÓN:	La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de desarrollar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos para que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con eficiencia, lo cual proporciona un alto rendimiento a la empresa, por ello se propone el siguiente plan para mejorar el clima laboral a nivel institucional				
OBJETIVO:	Implementar programas de motivación para que el personal del "Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria" estén incentivados en el desempeño de sus funciones diarias.				
FACTORES	ACCIONES DE MEJORA	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSOS	CONTROL
<u>Estructura</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una descripción de todos los procesos institucionales. • Elaborar un Manual de procesos. • Implementar una real gestión por procesos • Evaluar trimestralmente los avances y realizar ajustes de ser necesarios. 	Mejorar la Gestión organizacional mediante el establecimiento de procesos expeditos para mejorar la fluidez de las actividades internas de trabajo	Gerencia, Coordinador, Supervisor, Unidad de Talento Humano	Experto en Procesos. Programa informático para la descripción de procesos. Manual para la socialización e implementación.	Anual
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la delegación de responsabilidades y la libertad para organizar el trabajo. 	Mantener y fortalecer la libertad para ejecutar las actividades inherentes a cargo mediante la delegación de responsabilidades para lograr una gestión autónoma y efectiva.	Cada Unidad de trabajo	Metas y objetivos de corto plazo que permitan evaluar los avances.	Mensual

<u>Desarrollo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un Plan de Capacitación, producto de un análisis de brechas. 	Desarrollar profesional y laboralmente a los trabajadores mediante una capacitación equitativa y la generación oportunidades de crecimiento, para que sea sinónimo de autorrealización.	Unidad de Talento Humano	Presupuesto para capacitación.	Mensual
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un Plan de Desarrollo Profesional y Laboral que responda a los intereses de los trabajadores del Centro de salud 			Planificación para ascensos y promociones tanto para personal de nombramiento y de contratos, en el ámbito que permite la Ley.	
<u>Recompensas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un plan de beneficios e incentivos, teniendo en cuenta las limitaciones que se contemplan en Ley. 	Compensar la excelencia en el desempeño de las y los servidores del Centro de salud, con reconocimientos y beneficios permitidos por la ley, para incentivar una mejora continua	Unidad de Talento Humano	Recursos Económicos para Remuneración Variable por Eficiencia, de conformidad con la Ley. Materiales para diplomas y reconocimientos escritos.	Semestral
<u>Remuneración</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilitar el proceso para el pago de horas extraordinarias y suplementarias y de contratos civiles. 	Mejorar la satisfacción respecto a la remuneración, mediante el pago oportuno y total de horas extraordinarias, suplementarias y de contratos civiles, simplificando procesos.	Unidad Financiera Unidad de Talento Humano	Documento con la Descripción del proceso.	Mensual

Desafío	<ul style="list-style-type: none"> Establecer desafíos constantes para aprovechar la excelente disposición de las y los servidores para apoyar a la superación. 	Desafiar laboralmente a las y los servidores mediante el establecimiento de nuevos retos para capitalizar a favor de la gestión institucional la disposición demostrada	Cada Unidad de trabajo	Instrumentos de seguimiento y monitoreo.	Trimestral
Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación al interior de los equipos mediante reuniones periódicas de socialización y la recepción de ideas para la gestión. Distribución equitativa de actividades y cargas laborales. Fortalecer habilidades de liderazgo en los niveles directivos. 	Mejorar el trabajo en equipo implementando correctivos a prácticas inapropiadas que se encuentran presentes en algunas unidades para fortalecer los equipos de trabajo a todo nivel.	Cada Unidad de trabajo	<p>Espacio para reuniones.</p> <p>Pizarra y equipo de proyección.</p> <p>Marcadores</p>	Mensual
Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades internas que fortalezcan los niveles de relacionamiento con una de los liderazgos y actividades recreativas. 	Mantener y fortalecer el relacionamiento positivo que existe en la institución mediante un liderazgo efectivo que evite influencias negativas que puedan afectar los niveles de confianza.	Responsable de cada unidad.	Liderazgo en niveles directivos.	Permanente
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Promover una comunicación efectiva, clara y directa en todas las unidades del Centro de Salud 	Mejorar la comunicación a todo nivel, mediante estrategias de comunicación asertiva para evitar malentendidos y conflictos.	Cada Unidad de trabajo	Presupuesto para capacitación a todo nivel.	Anual

Nota: Posterior a la implementación de las actividades se procederá a evaluar si el clima organizacional de la institución es saludable a través de la medición de los indicadores que se detallan en la Tabla 27 y el detalle de las actividades constan en la Tabla 25 y Tabla 26

Tabla 25

Detalle del contenido de actividades de la propuesta de mejora – Capacitación y taller

Objetivo General:	Proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para lograr el ejercicio de un estilo de liderazgo adecuado y efectivo con el propósito de incrementar el bienestar laboral.	
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> * Formar líderes integrales * Identificar los diferentes tipos de líderes * Promover el uso de técnicas y métodos 	
Duración:	90 minutos	
Propuesta:	Explicación de los diferentes tipos de liderazgo Charla motivacional Juegos de roles en la organización	
Contenido	Actividades	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> * ¿Quién es un líder? * Cómo se desarrolla un liderazgo? * Cuáles son las habilidades que debe poseer un líder ? * Cuáles son los tipos de liderazgo? 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de folletos A cada participante de la capacitación se le entregará un folleto donde se indique el orden y temática de la capacitación. * Exposición de los tipos de liderazgo Se ofrecerá orientación sobre el tema y se reflexionará con los participantes. * Videos Se hará uso de material interactivo como complemento de la información proporcionada. * Juego de roles Se asignará un cargo a cada persona, para que implemente, a partir de lo socializado su rol como líder. * Evaluación Después de haber terminado la socialización se realizará una evaluación para verificar la efectividad de la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Material interactivo Videos Diapositivas * Material didáctico Cartelera Folletos Tarjetas con reflexión * Lista de asistencia

Tabla 26

Detalle del contenido de actividades de la propuesta de mejora - Capacitación a autoridades

Objetivo General:	Apoyar desde la comunicación, la mejora de salud de los individuos y de la comunidad	
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar herramientas que resulten útiles para comprender la comunicación a nivel organizacional. * Reconocer la importancia del trabajo en equipo a partir de efectivas estrategias comunicacionales 	
Duración:	90 minutos	
Propuesta:	<ul style="list-style-type: none"> * Explicación de la importancia de la comunicación interna * Charla motivacional * Juegos de roles en la organización 	
Contenido	Actividades	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> * Integración del personal en proyectos de promoción de la salud y trabajo en equipo. * La importancia que recae sobre la información que presenta la organización y la promoción de la salud. * La identificación del personal de los centros de salud y con las actividades de buenas prácticas de salud. * Capacitación en promoción de la salud y en la importancia de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Entrega de folletos A cada participante de la capacitación se le entregará un folleto donde se indique el orden y temática de la capacitación. * Exposición de la importancia de la comunicación La comunicación en escenarios de salud debe ser desarrollada bajo consideraciones más amplias como la relación médica – paciente, la información sanitaria, la comunicación crisis, entre otras. * Videos Se hará uso de material interactivo como complemento de la información proporcionada en la capacitación. * Evaluación Después de haber terminado la socialización se realizará una evaluación para verificar la efectividad de la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Material interactivo Videos Diapositivas * Material didáctico Cartelera Folletos Tarjetas con reflexión * Lista de asistencia

Indicadores de clima organizacional

Se medirá el impacto de la propuesta mediante los indicadores de clima organizacional que constan en la Tabla 27.

Tabla 27

Indicadores de clima organizacional

TIPO	INDICADOR	CALIFICACIÓN		
		NO SALUDABLE	POR MEJORAR	SALUDABLE
POTENCIAL HUMANO	% de absentismo			
	% de rotación de personal			
	Número de despidos voluntarios			
ENTORNO DE TRABAJO	Grado de satisfacción de los empleados			
	Nivel de productividad del personal			
	% de trabajadores que valoran positivamente el ambiente laboral			
	Nivel de cumplimiento de trabajo			
	Valoración del trabajo en equipo			
CULTURA ORGANIZACIONAL	Grado de comunicación del personal			
	Grado de participación del personal			
	Grado de credibilidad de las autoridades			
	Nivel de motivación de las autoridades			

Cabe indicar que, los indicadores tendrán la escala de medición que consta en la Figura 7

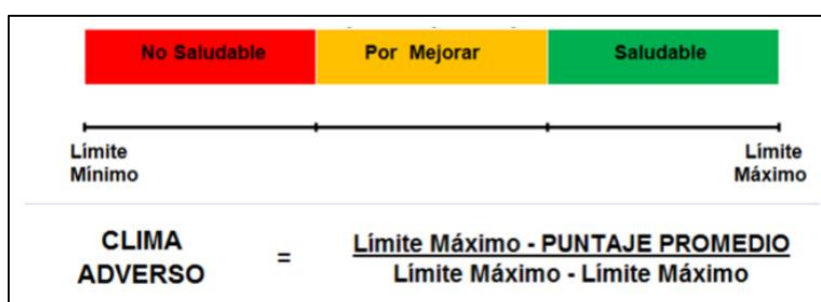


Figura 7 Escala de medición de clima organizacional

Tabla 28

Evaluación de puntuación de clima organizacional

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACION			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA	CLIMA ADVERSO [0 a 1]	PRIORIDAD
		No Saludable	Por mejorar	Más de 84				
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de 56	56 a 84	Más de 84	83.28	Por Mejorar	0.342	*
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.59	Saludable	0.309	
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.09	Saludable	0.323	1
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.17	Saludable	0.306	2
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.33	Saludable	0.297	3
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	26.81	Por Mejorar	0.511	
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.75	Por Mejorar	0.541	1
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.26	Saludable	0.291	2
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.28	Saludable	0.286	3
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.51	Saludable	0.276	4
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	31.89	Por Mejorar	0.367	
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.55	Por Mejorar	0.408	1
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.48	Por Mejorar	0.391	2
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	11.87	Por Mejorar	0.344	3
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.99	Por Mejorar	0.335	4
Priorización de Variables:								
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	26.81	Por Mejorar	0.511	1
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	31.89	Por Mejorar	0.367	2
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.59	Saludable	0.309	3
Priorización de Dimensiones:								
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.75	Por Mejorar	0.541	1
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.55	Por Mejorar	0.408	2
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.48	Por Mejorar	0.391	3
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	11.87	Por Mejorar	0.344	4
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.99	Por Mejorar	0.335	5
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.09	Saludable	0.323	6
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.17	Saludable	0.306	7
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.33	Saludable	0.297	8
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.26	Saludable	0.291	9
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.28	Saludable	0.286	10
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.51	Saludable	0.276	11

Cronograma de implementación de plan de acción de propuesta de mejora

Tabla 29

Cronograma de implementación de propuesta de mejora

DETALLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
FASE 1: ANÁLISIS		
Descripción y análisis de los factores y dimensiones a medir	15 días	Analista de Talento Humano
Determinación de los principales factores y dimensiones que afecta el clima laboral	5 días	Jefe de Talento Humano
FASE 2: PLANIFICACIÓN		
Elaboración de acciones de mejora, objetivos, responsables y recursos	15 días	Jefe de Talento Humano
Aprobación del plan de acción	2 día	Gerencia / Jefe de Talento Humano
Capacitación de los funcionarios involucrados en el proceso	5 días	Talento Humano
FASE 3: EJECUCIÓN		
Implementación del Plan de acción	1 mes	Jefe de Talento Humano
FASE 4: MEDICIÓN Y CONTROL		
Medición de resultados (Análisis cuantitativo)	2 días	Gerencia/ Jefe de Talento Humano

Presupuesto estimado de la propuesta

Tabla 30

Presupuesto de la implementación de la propuesta

DETALLE	VALOR
Reuniones mensuales con autoridades del Centro	\$ -
Capacitaciones externas para el personal	\$ 7,500.00
Encuesta de Satisfacción Laboral	\$ 125.00
Políticas del Centro de Salud	\$ -
Capacitación para autoridades	\$ 2,500.00
Integración del personal	\$ 6,890.00
TOTAL	\$17,015.00

Nota: Se proyectó un presupuesto estimado considerando el total de servidores que son un total de 112, cabe señalar que los rubros pueden variar dependiendo el número de empleados que se mantengan en la institución.

Conclusiones

El presente trabajo de titulación hace un abordaje amplio con relación al nivel de satisfacción laboral del “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” ya que se ha podido percibir inconformidad dentro de los servidores pertenecientes a la entidad hospitalaria. Bajo este contexto se presenta a continuación se determinaron las siguientes conclusiones:

Previo al desarrollo de los capítulos se estableció que el caso del Centro de Salud tipo C Ciudad Victoria, la cual es una entidad pública ha presentado debilidades y falencias en sus relaciones laborales y servicios que causan inconvenientes dentro de su clima organizacional y a su vez en la satisfacción laboral.

Se describe a profundidad las principales teorías de diversos autores dando cumplimiento al primero objetivo específico ya que se presentó un amplio análisis con respecto al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Adicional a esto, se enmarcó su importancia, características y factores determinantes para la satisfacción laboral los cuales permitieron sustentar de forma real el tema central del proyecto de titulación.

Así mismo, se hizo énfasis del marco referencial donde se presentó la importancia de lo que implica el clima laboral en las entidades de salud a través de estudios realizados en diferentes instituciones tanto a nivel nacional como internacional. Además, se describió el marco legal el cual es la base de toda entidad de salud en el Ecuador, mostrando así el cumplimiento del segundo objetivo específico.

Previo a la evaluación de clima organizacional se detalló el diseño, tipo y enfoque de investigación que se utilizó para recabar información que sustente el presente documentos por lo que se utilizó la metodología de investigación mixta (cualitativo-cuantitativo) la cual permite integrar factores de medición que tienen influencia directa con

el clima organizacional, recopilar datos e integrar resultados para una mejor comprensión del problema de investigación del presente trabajo de titulación y que por las características del estudio no se puede utilizar los métodos por separado.

Para realizar la evaluación de clima organizacional que establece el tercer objetivo específico, se utilizó la herramienta “Hernán Álvarez” la cual permitió medir 6 factores teniendo los siguientes resultados: factor de comunicación 33%, factor de colaboración 48%, factor de liderazgo 39%, factor de carrera profesional 32%, factor de satisfacción del puesto 35%, factor de condiciones físicas 35%, mostrando un grado bajo de satisfacción que afecta directamente a la productividad y buen desempeño del personal perteneciente al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”; quedando aprobada la hipótesis del presente estudio ya que el clima organizacional si se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad hospitalaria.

Finalmente, se da cumplimiento del cuarto objetivo específico ya que en el Capítulo 4 se describe la propuesta de mejora con base a los resultados obtenidos de la medición tanto de clima organizacional como de satisfacción laboral, se presentó una planificación de acciones y/o estrategias que permitirán mejorar los índices de los cuales tendrán un seguimiento exhaustivo por el departamento encargado de tal modo que se cumpla dichas actividades con la finalidad de mejorar la productividad del “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”.

Recomendaciones

Teniendo en consideración la realidad actual que experimenta el “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*” donde se evidencia un clima laboral poco saludable la cual fue evaluada de forma subjetiva de acuerdo con la percepción de los trabajadores. Dicho esto, y con la finalidad de mejorar la situación de la entidad hospitalaria se recomienda lo siguiente:

- Establecer un tipo de liderazgo que vaya acorde a la necesidad institucional del centro de salud el cual esté orientado a tener una visión de alto desempeño a través del logro de objetivos, así como también la generación de confianza, empatía, compromiso, solidaridad, trabajo en equipo, motivación y sentido de pertenencia de la institución.
- Implementar las acciones y estrategias descritas en el plan de acción con la finalidad de generar un impacto positivo que genere un alto nivel de desempeño y productividad.
- Medir y controlar periódicamente las acciones propuestas de tal modo que se pueda verificar el cumplimiento de estas, así como la efectividad de las estrategias con relación a la percepción de los servidores del centro de salud.
- Finalmente, considerando que siendo una entidad del sector público y el presupuesto es para uso estricto de actividades del centro de salud se recomienda implementar acciones que fomente incentivos no monetarios que sirvan para reconocer el trabajo y desempeño de los trabajadores pertenecientes al “*Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria*”

Referencias

- Alarcón, C. (2018). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20mixta%20es%20una,de%20estos%20m%C3%A9todos%20por%20separado>.
- Briceño, A. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de Justicia del distrito de la Esperanza enero-julio 2016*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%C3%B3%20Carlos.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- BUK. (2020). *Diferencia entre clima y cultura organizacional*. Obtenido de <https://www.buk.cl/blog/en-que-se-diferencian-clima-y-cultura-organizacional>
- Calva, E. (2020). *Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPS-GT003042.pdf>
- Capó, P. (2021). *Medición de clima laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/>
- Cedeño, Z. (2018). *Clima organizacional*. Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018E1_CMU220_01_98377.pdf
- Cereceda, A. (2020). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SERVISALUD 2019*. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3616/T061_462941

08_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20del%20personal,laboral%20medio%20en%20su%20mayor%C3%ADa.

Chávez, G. (2018). *La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-lasorganizaciones>.

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermadades laborales: Como afectan el entorno organizacional*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Corichi, A., & Tirso, J. (2018). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Díaz, L. (2015). *Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2373/1/T-UCE-0007-59.pdf>

Domínguez, I., Rodríguez, B., & Navarro, J. (2019). *La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012

ESAN. (febrero de 2018). *¿Cuál es la diferencia entre clima y cultura organizacional?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-la-diferencia-entre-clima-y-cultura-organizacional#:~:text=El%20clima%20organizacional%20se%20puede,los%20individuos%20sobre%20la%20misma>.

Espinoza, L., & Paredes, J. (2020). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN.*

Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18924/Disertaci%C3%B3n-%20Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n-%20Liseth%20Espinoza-%20Jhoanna%20Paredes%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fierro, M. (2022). *Satisfacción laboral y clima laboral en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito.* Obtenido de

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>

Flores, K. L. (2019). *El clima institucional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una universidad privada acreditada de Lima.* Obtenido de

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1505/2018_ADYDE_18-2_14_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, A. (2020). *Insatisfacción laboral en el colectivo docente. Análisis del puesto de trabajo y prevención de riesgos en el CEA Alto Guadalentín.*

Jarrín, C. (2019). *Insatisfacción laboral.* Obtenido de

http://www.pulevasalud.com/ps/impresion.jsp?PAGINA=subcategoria.jsp&ID_CATEGORIA=103769

Jauja, C. (2019). *Identidad Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de.* Obtenido de

<https://1library.co/article/identidad-sentimiento-pertenencia-organizaci%C3%B3n-elemento-importante-valioso-sensaci%C3%B3n.qvj8merq>

- Jimenez, D. M., & Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo/Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34.
- MAIS. (2012). MAIS. En *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud* (pág. 104). Quito.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
- Martín, J. (julio de 2017). ¿CONOCES LA TEORÍA “X” Y TEORÍA “Y”? Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). La cultura organizacional, factor clave para la transferencia de conocimiento en los centros de investigación del triángulo del café de Colombia. *Información tecnológica*, 29(6), 245-252.
doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600245>
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2015). *Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles*.
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Olortegui, J., & Salazar, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao 2018*.

- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23.
doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pico, V. (2021). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil– Ecuador (Doctoral dissertation)*.
- Prado, J. (2019). *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- PULEVA. (2019). *la Insatisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral#:~:text=En%20ocasiones%2C%20la%20mala%20relaci%C3%B3n,de%20alguno%20de%20los%20compa%C3%B1eros>.
- QuestionPro. (2019). *¿Qué es un estudio transversal?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Ramos, P. (2018). *Salario Justo*. Obtenido de <https://www.primeum.com/es/blog/que-es-un-salario-justo>
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. 81 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rodríguez, A., Gómez, P., & DeDiosdelValle), R. (2017). *Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300369
- Rojas, A. (20 de abril de 2016). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/hernanluis33/clima-organizacional-61167527>
- Rojas, N. (11 de Diciembre de 2019). Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación? *Revista Digital Inesem*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>
- Salazar, J., Cosiun, G., & Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. 6(1), 1-24.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador)*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Sánchez, I., Cabello, Y., & Espino, Z. (junio de 2018). *El clima organizacional de la clínica estomatológica Fe Dora Beris, del municipio de Santiago de Cuba*.

Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200004

Sernaque, L. (2019). *Clima laboral y estrés en los trabajadores de la empresa corporación medica pulso salud SA San Borja–Lima, 2019.*

Sotelo, J., & Figueroa, E. (diciembre de 2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf>

Tupiza, M. (2018). *El Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor (Bachelor's thesis, Quito: UCE).*

Turizo, A., & Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).* Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2>

Valdivieso, D. A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 98 p.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

Vélez, A. (2020). *Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generación “Y” o “Millennials” en organizaciones ecuatorianas (Master's thesis).*

- Vinueza, A. (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba-Ecuador.*
- Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92.
- Zavala, J., & Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 172-197.

Apéndices

Apéndice A

Formulario del instrumento aplicado “Hernán Álvarez”

1 FACTOR DE COMUNICACIÓN

1.1. ¿Cuál es el grado de conocimiento de la misión, de los objetivos, las políticas y estrategias de la organización?

No los conozco 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Los conozco profundamente

1.2. Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido conocerlos con profundidad.

- a. No hay misión, objetivos políticos y estrategias claramente definidas.
- b. Nunca, ni aún en el período de inducción me han informado al respecto.
- c. La información sobre estos aspectos no ha sido suficientemente clara.
- d. Con frecuencia se presentan cambios en estos aspectos que no se nos comunican.
- e. Me han informado al respecto, pero la verdad, no he prestado la atención suficiente.
- f. No, me interesa conocerlos.
- g. Otras causas. Cuáles? _____

1.3. Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable:

a. _____

b. _____

2. FACTOR DE COLABORACIÓN

2.1. En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones?

No la tengo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 La tengo siempre

2.2. Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique q continuación, cuáles son las causas por las cuales no ha tenido esa posibilidad:

- a. Solo se me informa cuando las decisiones que tienen que ver con mi trabajo ya están tomadas.
- b. Aunque se me informe al respecto, escasamente puedo dar mi opinión.
- c. Se me informa adecuadamente y puedo opinar ampliamente al respecto, pero no tomar parte en las decisiones.
- d. Sólo puedo informarme, opinar y participar en las decisiones sobre mi trabajo, en algunas ocasiones.
- e. Otras causas. Cuáles? _____

2.3. Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son, en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable:

a. _____

b. _____

3 FACTOR DE CONDICIONES FISICAS

3.1. Se siente Usted a gusto con las instalaciones de la organización, en especial con el sitio donde debe realizar su trabajo?

No estoy a gusto 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 estoy muy a gusto

3.2. Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique a continuación, cuáles son las causas que nos han impedido llegar a ella:

- a. Las instalaciones son, en general, antiestéticas.
- b. Las instalaciones no son seguras.
- c. Las instalaciones no son funcionales.
- d. Hace demasiado calor.
- e. Hace demasiado frío.
- f. La iluminación es deficiente.
- g. Hay demasiado ruido.
- h. Los servicios sanitarios dejan mucho que desear.
- i. En mi sitio de trabajo no tengo la comodidad necesaria.
- j. Otras causas. Cuáles? _____

3.3. Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable

a. _____

b. _____

4. FACTOR DE LIDERAZGO

4.1. Su jefe inmediato, es una persona motivante, receptiva, accesible, creativa, orientadora e impulsadora de las decisiones y acciones individuales y grupales?

No lo es 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Lo es plenamente

4.2 Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique a continuación, cuáles son las causas que le han impedido a su jefe llegar a ella:

- a. El jefe no dispone de tiempo suficiente para nosotros.
- b. El jefe tiene demasiadas personas a su cargo.
- c. El jefe simplemente ordena y no le preocupan esos aspectos.
- d. Su forma de relacionarse con nosotros deja tanto que desear, que, por el contrario, tiende a desmotivarnos.
- e. El jefe presta muy poca atención a nuestras ideas.
- f. El jefe tiende más a la rutina que al cambio.
- g. El jefe no se preocupa por conocernos ni por nuestro desarrollo.
- h. Otras causas. Cuáles? _____

4.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son, en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable:

a. _____

b. _____

5. FACTOR DE SATISFACCIÓN DE PUESTO

5.1. Está usted ubicado en la organización en el trabajo que más le gusta y con funciones que le representan un desafío interesante para su realización personal, su creatividad y productividad?

No lo estoy 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Lo estoy plenamente

5.2 Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique a continuación cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella:

- a. Aunque me gusta el campo en el que trabajo, las funciones que debo desempeñar son simples y rutinarias.
- b. Sólo algunas de las funciones que desempeño me satisfacen plenamente.
- c. Me gusta el campo en el que trabajo, como también las funciones a mi cargo, pero tengo limitaciones para crear, aportar y, en general, para expresarme.
- d. No estoy aún capacitado para asumir el cargo que más me gustaría desempeñar.
- e. He solicitado traslado al campo en que más me gustaría trabajar y para el cual estoy debidamente capacitado, pero no me ha sido posible obtenerlo.
- f. La organización no se preocupa por conocer los intereses de las personas y menos por ubicarlas en el trabajo que más les guste o que más pueda contribuir a su realización.
- g. Otras causas. Cuáles? _____

5.3. Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son, en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable:

- a. _____

FACTOR DE CARRERA PROFESIONAL

6.1 La organización estimula su formación personal y profesional en forma permanente?

No lo hace 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Lo hace siempre

6.2 Si su respuesta anterior no corresponde al número 10 que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique a continuación cuáles son las causas que nos han impedido llegar a ella:

- a. Las oportunidades de formación y capacitación son escasas para todos.
- b. Las posibilidades de capacitación y formación son sólo para algunas personas.
- c. No es fácil obtener permisos para asistir a cursos o seminarios en horas de trabajo.
- d. La organización carece de los recursos necesarios para ello.
- e. A la organización tal mejoramiento no parece preocuparle.
- f. Las funciones que debo desempeñar no estimulan mi desarrollo personal y profesional.
- g. Otras causas. Cuáles? _____

6.3. Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuáles son, en su concepto, las soluciones que se deberían implementar para alcanzar la situación ideal o deseable

a. _____

b. _____

Apéndice B

Encuesta Satisfacción Laboral

Puesto de trabajo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autoridades / Jefes

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tu gerente demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tu gerente soluciona los problemas de manera eficaz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Convivencia con compañeros de trabajo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La relación con los compañeros de trabajo es buena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento parte de un equipo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ambiente de trabajo me produce stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comunicación interna en la organización

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La comunicación interna funciona correctamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me resulta fácil la comunicación con mi gerente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conozco los servicios que prestan otros departamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo coordinación con otras áreas de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación entre el personal de mi departamento y las demás áreas de la empresa es buena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Instalaciones y recursos

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Las condiciones de trabajo de mi departamento son seguras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación,decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Capacitación recibida

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participo activamente en la selección de temas para próximas capacitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La formación que recibo es suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Reconocimiento a los empleados

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estoy motivado para realizar mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociales, etc) son satisfactorias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La empresa me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nombre y prestigio de la organización son gratificantes para mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carrión Bravo, Cristhian Augusto** con C.C: # 0705357242 autor del trabajo de titulación: **Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria**, 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, 27 de febrero del 2023



Firmado electrónicamente por:

CRISTHIAN
AUGUSTO CARRION
BRAVO

f. _____

Nombre: Carrión Bravo, Cristhian
C.C: 0705357242

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Tipo C Ciudad Victoria		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Carrión Bravo, Cristhian Augusto		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Gutiérrez Candela, Glenda Mariana; 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:	27 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento Humano, Administración,		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	CLIMA LABORAL, SATISFACCIÓN DEL PERSONAL, MEDICIÓN, FACTORES DE MEDICIÓN, PRODUCTIVIDAD, DESEMPEÑO.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El objetivo del presente estudio fue el realizar la medición de clima organizacional y su establecimiento de la relación con la satisfacción laboral en el personal del centro de salud tipo C ciudad Victoria, se utilizó la metodología de investigación de tipo cuantitativo la cual permite integrar factores de medición que tienen influencia directa con el clima organizacional. Se utilizó la herramienta creada por "Hernán Álvarez" la cual permitió medir seis factores teniendo que permitieron conocer el clima laboral a nivel institucional teniendo los siguientes resultados: factor de comunicación 33%, factor de colaboración 48%, factor de liderazgo 39%, factor de carrera profesional 32%, factor de satisfacción del puesto 35%, factor de condiciones físicas 35%, mostrando un grado bajo de satisfacción que afecta directamente a la productividad y buen desempeño del personal perteneciente al "Centro de Salud Tipo C ciudad Victoria". Finalmente, se presenta una propuesta de mejora con base a los resultados, una planificación de acciones y/o estrategias que permitirán mejorar los índices de los factores de evaluación de clima y la satisfacción laboral del personal.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-042-381631/ 0984361978	E-mail: cristhian.carrion@cu.ucsg.edu.ec /cristhianacb@gmail.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 la web):			