

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica
Granados**

AUTOR:

Peralta Lindao, Miguel Eduardo

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Administración de Empresas**

TUTORA

Ing. Rojas Dávila, Ruth Sabrina, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

8 de septiembre del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Peralta Lindao, Miguel Eduardo** , como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

TUTORA

f. 

Ing. Rojas Dávila, Ruth Sabrina, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 8 del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Peralta Lindao, Miguel Eduardo**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados**, previo a la obtención del título de **Lic en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 8 del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR

f. 

Peralta Lindao, Miguel Eduardo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Peralta Lindao, Miguel Eduardo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 del mes de septiembre del año 2024

AUTOR

f. 
Peralta Lindao, Miguel Eduardo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

MIGUEL EDUARDO PERALTA
LINDAO_TESIS FINAL

3%
Textos sospechosos

- < 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
- 3% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: MIGUEL EDUARDO PERALTA LINDAO_TESIS FINAL.docx ID del documento: bcfb0dd135592b7778041aaa0931f8800c6817f Tamaño del documento original: 838,27 kB Autores: []	Depositante: Ruth Sabrina Rojas Dávila Fecha de depósito: 26/8/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 26/8/2024	Número de palabras: 11.309 Número de caracteres: 75.890
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

TUTORA

f. _____

Ing. Rojas Dávila, Ruth Sabrina, Mgs

ESTUDIANTE

f. _____

Peralta Lindao, Miguel Eduardo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f.

Ing. Sopó Montero Gerson, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f.

Ing. Bajaña Villagómez Yanina, Ph.D.
OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción.....	2
Formulación del problema	2
Antecedentes	2
Contextualización del problema.....	4
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Justificación	8
Justificación Teórica.....	8
Justificación Práctica	8
Limitaciones y delimitaciones.	9
Limitación	9
Delimitaciones	10
Clima Laboral	11
Comunicación Organizacional.....	11
Liderazgo.....	12
Desempeño de los trabajadores.....	12
Satisfacción laboral	12
Motivación Laboral.....	13
Actitud hacia el trabajo.....	14

Teorías del clima organizacional.....	14
Estrategias del clima organizacional.....	15
Marco Referencial	16
Marco legal	22
Constitución de la República del Ecuador (2008)	22
Satisfacción de los empleados	24
Identificación de variables y relación de variables	24
Capítulo II. Metodología	26
Tipos de investigación.....	26
Diseño de la investigación	27
Enfoque de la investigación	27
Alcance	27
Diseño de muestreo.....	28
Población	28
Tipo de muestreo	28
Técnica.....	28
Tamaño de la muestra.....	29
Hallazgos	56
Discusión	57
Conclusión	58
Recomendación.....	59
Recomendación.....	59
Referencias Bibliográficas.....	60

Apéndice	65
----------------	----

Índice de tablas

Tabla 1.	9
Tabla 2.	10
Tabla 3.	17
Tabla 4:	29
Tabla 5.	31
Tabla 6.	32
Tabla 7.	33
Tabla 8.	34
Tabla 9.	35
Tabla 10.	36
Tabla 11.	37
Tabla 12.	39
Tabla 13.	40
Tabla 14.	41
Tabla 15.	42
Tabla 16.	43
Tabla 17.	44
Tabla 18.	45
Tabla 19.	46
Tabla 20.	47

Tabla 21.	48
Tabla 22.	49
Tabla 23.	50
Tabla 24.	51
Tabla 25.	52
Tabla 26.	53
Tabla 27.	54
Tabla 28.	55

Índice de Figuras

Figura 1.....	5
Figura 2.....	15
Figura 3.....	25
Figura 4:.....	31
Figura 5:.....	32
Figura 6.....	34
Figura 7:.....	35
Figura 8.....	36
Figura 9.....	37
Figura 10:.....	38
Figura 11:.....	39
Figura 12:.....	40
Figura 13.....	41
Figura 14.....	42
Figura 15.....	43
Figura 16.....	44
Figura 17.....	45
Figura 18.....	46
Figura 19.....	47
Figura 20.....	48
Figura 21.....	49
Figura 22.....	50

<i>Figura 23.</i>	51
<i>Figura 24.</i>	52
<i>Figura 25.</i>	53
<i>Figura 26.</i>	54
<i>Figura 27.</i>	55

RESUMEN

El presente documento expone como tema de investigación Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados El problema identificado en el objeto de estudio son: la detección de bajos niveles de satisfacción laboral entre el personal de la clínica, según los ex colaboradores manifestaron a través de quejas, conflictos internos, altas tasas de rotación de personal y ausentismo laboral. La investigación tiene como objetivo determinar en qué medida el impacto del clima laboral incide en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados. El presente trabajo de investigación está enmarcado en los siguientes tipos de investigación: de orden descriptivo y exploratorio con un un diseño no experimental de corte transversal que permitió observar las realidades de hecho, especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, así como también un análisis de la relación existente de las variables, bajo un enfoque cuantitativo dando un análisis y resultado fiable obtenido en el instrumento de investigación. Entre los resultados encontrados en la Clínica Granados se dice que las labores no son limitadas al horario como estipula la ley, es decir en ciertas ocasiones se labora más de 10 a 12 horas y no son reconocidas, existe poca labor en equipo, individualismo, escasa motivación, problemas que se producen en los grupos de trabajo, problemas tanto con los jefes directivos, entorpeciendo estas al diálogo, perjudicando la armonía, como también el desarrollo del trabajo, haciendo que se vuelva poco gratificante como dificultoso.

Palabras claves: Clínica Granados, clima, satisfacción, empleados, motivación, laboral

ABSTRACT

This document presents as a research topic Impact of the work environment on the satisfaction of the employees of the Granados clinic. The problem identified in the object of study is: the detection of low levels of job satisfaction among the clinic staff, according to the former Collaborators expressed through complaints, internal conflicts, high rates of staff turnover and absenteeism from work. The objective of the research is to determine to what extent the impact of the work environment affects the satisfaction of the employees of the Granados Clinic. The present research work is framed in the following types of research: descriptive and exploratory with a non-experimental cross-sectional design that allowed the observation of factual realities, especially the results obtained in the application of the survey, as well as also an analysis of the existing relationship of the variables, under a quantitative approach giving a reliable analysis and result obtained in the research instrument. Among the results found at the Granados Clinic, it is said that the work is not limited to the schedule as stipulated by law, that is, on certain occasions they work more than 10 to 12 hours and are not recognized, there is little teamwork, individualism, little motivation, problems that occur in work groups, problems with both managers, hindering dialogue, damaging harmony, as well as the development of work, making it unrewarding as well as difficult.

Keywords: Granados Clinic, climate, satisfaction, employees motivation, work

Introducción

Formulación del problema

Antecedentes

Según Yépez (2020), indica que, en 2014 el Proyecto Happiness encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la felicidad laboral en Ecuador. Una muestra analiza los siguientes interrogantes y manifiesta que hay un total de 2 062 963 personas que trabajan en empresas privadas y 489 203 en instituciones públicas del propio país. Del estudio se desprende que sentirse alegre en el empleo permite generar mejores relaciones entre colegas, además de aportar en el rendimiento de las actividades diarias. Además, baja remuneración, falta de autonomía, poco reconocimiento y tensión ya que son factores que afectan al buen clima laboral.

En efecto, algunos de los principales inconvenientes causados por un mal clima laboral son:

1. Desmotivación por parte de los empleados que labora en empresas: Hace referencia que al tener un clima laboral de manera negativa conlleva a que los trabajadores se sientan desmotivados, es decir sin ganas de trabajar lo que afecta su productividad, desarrollo, crecimiento y compromiso con la empresa que están trabajando.
2. Conflictos entre compañeros de la misma empresa: Esto se debe cuando existe tensiones, enemistades, problemas entre los empleados, como consecuencia afecta el trabajo en equipo y la buena comunicación.
3. Aumento del estrés: un ambiente laboral negativo puede provocar altos niveles de estrés en los trabajadores, lo que puede afectar su salud física y mental.

4. Rotación de personal: un mal clima laboral puede llevar a una alta rotación de personal, ya que los empleados pueden sentirse descontentos y buscar otras oportunidades laborales.
5. Falta de colaboración y creatividad: un ambiente laboral negativo puede dificultar la colaboración entre los empleados y limitar la creatividad en la resolución de problemas y la generación de nuevas ideas.

Tal es el caso, al nivel mundial el clima laboral es un conjunto de atributos, donde se ve reflejado la destreza y conducta de cada persona en el trabajo, generando así una buena satisfacción en los trabajadores y buscando una mayor productividad en la organización, de tal manera que un buen clima en el trabajo se orienta hacia los objetivos de la institución y un clima laboral negativo puede afectar al ambiente del trabajo ocasionando conflictos entre trabajadores, mala comunicación, malestar por espacios físicos, deficiente liderazgo, estrés laboral entre otros, generando así un bajo rendimiento Gilli (2019).

El trabajo hoy en día, es el lugar donde las personas se relacionan la mayor parte del tiempo, es por ello que Jones y George (2019) indica que es necesario que cuente con las condiciones idóneas que permita satisfacer sus necesidades y poder desempeñar un buen trabajo, es decir; debe estar enfocado en la búsqueda del bienestar y la seguridad del trabajador, considerando las relaciones que se originan en el trabajo no siempre son las adecuadas, en ocasiones se torna negativo y si no existe una planificación o se busca ayuda a tiempo, éstas pueden provocar una serie de conflictos dentro de la organización

En Ecuador, el clima laboral puede afectar a instituciones públicas y privadas, donde la Gestión de Talento Humano es la encargada de realizar la evaluación de

desempeño trimestral o también anualmente en los trabajadores, por medio de la aplicación de técnicas o instrumentos de recolección de datos, como: test, prueba de rendimiento, cuestionarios, encuestas o grupos focales (Morató, 2020).

Contextualización del problema

Por lo tanto, se puede decir que el ambiente laboral en las instituciones de salud ecuatorianas es complejo, con aspectos tanto positivos como negativos.

Los aspectos positivos del ambiente laboral en los establecimientos de salud en el Ecuador son el compañerismo, la solidaridad y el compromiso del personal con los pacientes.

Por otro lado, entre los aspectos negativos del ambiente laboral en los establecimientos de salud ecuatorianos incluyen la falta de recursos e infraestructura en algunos casos, lo que puede afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Algunas razones por las cuales es importante que los trabajadores de la salud estén bien en su lugar de trabajo incluyen:

Figura 1.

Importancia de los trabajadores de la salud en su lugar de trabajo



Nota: (Jones y George, Administración Contemporánea. Octava edición, 2019)

En efecto, es fundamental que los trabajadores de la salud estén bien en su lugar de trabajo para garantizar la calidad de la atención, su seguridad laboral, su productividad y su bienestar emocional. Priorizar el bienestar de los trabajadores de la

salud no solo beneficia a ellos mismos, sino también a los pacientes y al sistema de salud en general.

En un estudio relacionado de clínicas privadas del Ecuador, analizando el clima laboral y la calidad de la atención en el Centro de Salud del IESS en Cotacachi, las siguientes preguntas arrojaron los siguientes resultados relacionados con la percepción del clima laboral, dada la correlación del 46% asignada a la institución menos satisfecho con el reconocimiento, donde el 30% dijo sentirse menos motivado en la métrica de comunicación, el 38% se mostró insatisfecho con los medios y no recibió información sobre su desempeño laboral, y en la medida de colaboración, el 31% mencionaron que se sienten poco satisfecho (Cedeño, 2023).

Los resultados de las reuniones de trabajo no fueron agradables en cuanto a la relación con su jefe, el 70% de los asociados expresaron insatisfacción o complacencia con el reconocimiento del logro de la meta, la retroalimentación sobre el trabajo y sugerencias escuchadas y actuadas.

Otro de los trabajos de investigación realizado por Chinchay (2019) “Clima Organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo de la Clínica Yungay-2019”, tuvo como propósito general determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario externo de la Clínica Yungay, realizando para tal efecto, un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño transversal-correlacional, aplicando una encuesta con una escala tipo Likert, a una muestra de 45 servidores administrativos y asistenciales, así como a 168 usuarios externos, y la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis y el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad. Los resultados señalan que

“en la medida que mejora el clima organizacional, mejora correlativamente la satisfacción del usuario”, confirmando la hipótesis formulada de que el clima organizacional está relacionado a la satisfacción de usuario externo de la Clínica Yungay.

Es decir que los aspectos negativos mencionados afecta al desempeño laboral puesto que, la disminución de trabajo por exceso de tareas, un estrés no controlado, quejas por parte de los clientes, reduce la productividad de los trabajadores y por ende estos factores negativos logra un bajo rendimiento de la empresa, estos cambios son provocados por deficiente liderazgo de los jefes, rotación del personal por un incorrecto manejo de la estructura orgánica y la motivación que no es tomada en cuenta por parte de la institución (Koontz et al., 2020).

El antecedente del problema del impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados son la detección de bajos niveles de satisfacción laboral entre el personal de la clínica, según los ex colaboradores manifestaron a través de quejas, conflictos internos, altas tasas de rotación de personal y ausentismo laboral.

Objetivos

Objetivo General

Determinar en qué medida el impacto del clima laboral incide en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados.

Objetivos Específicos

- Fundamentar en qué medida las bases teóricas impacta al clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados

- Diagnosticar en qué medida la satisfacción de los empleados incide en el clima laboral de la Clínica Granados.
- Determinar en qué medida los factores negativos y positivos influyen en el clima laboral y satisfacción de los empleados, mediante la aplicación de instrumentos de investigación.

Justificación

Justificación Teórica

Este trabajo se justifica en abordar un tema de vital importancia como es el impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados, debido que el clima laboral es el estado de ánimo de los empleados, que se refleja en su satisfacción, productividad y rendimiento. Es por ello que un buen clima laboral ayuda a lograr metas, evitar conflictos y bajos rendimientos, sin embargo, para tener un buen clima laboral se necesita condiciones físicas, independencia, organización, liderazgo, salarios, compromiso, relaciones interpersonales, esto estimula la buena comunicación, motivación y por ende la satisfacción de los empleados a sus actividades. Y más aún porque haciendo una revisión bibliográfica se ha podido observar que existen muy pocos trabajos estudiados y analizados sobre este tema relevante e importante es por ello que se puede afirmar que la presente investigación aportará como material de consulta para los lectores.

Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico, dicho trabajo se justifica por el aporte de información y conocimiento sobre el Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados, como resultado de reflexiones teóricas, puesto

que los empleados necesitan sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima.

Preguntas de investigación

¿En qué medida las bases teóricas impactan el clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados?

¿En qué medida la satisfacción de los empleados incide en el clima laboral de la Clínica Granados?

¿En qué medida los factores negativos y positivos que influyen en el desempeño de los empleados, mediante la aplicación de instrumentos de investigación?

Limitaciones y delimitaciones.

Limitación

Las limitaciones presentes en el trabajo de investigación son:

Tabla 1.

Limitaciones

Poca accesibilidad a portales que ayuden con la información secundaria necesaria
Información no actualizada
El corto período de tiempo que se tiene para realizar un trabajo de investigación

Delimitaciones

Las delimitaciones se enfocan en términos concretos en la presente investigación que son:

Tabla 2.

Delimitaciones

El sector sujeto de análisis será la clínica Granados
El problema de estudio se realiza en el año 2024
Aspecto: Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados
Delimitación poblacional: La población que interviene en el presente estudio va dirigido a los empleados de la clínica Granados.

Capítulo I. Marco teórico

Marco Conceptual

Clima Laboral

Bordas (2019), indica que el clima laboral trata de explicar cómo los directivos y colaboradores de una organización pública o privada detallan su entorno o ambiente de trabajo en el que se encuentran en la actualidad, en base a diferentes conjuntos de dimensiones que involucran la persona, al grupo de trabajo y a la propia institución.

Desde otro punto de vista el autor con respecto al clima organizacional hace referencia que es el estado de ánimo que tienen los empleados en la empresa que influyen en su satisfacción y productividad, por tal razón un buen clima ayuda a lograr metas, evitar conflictos y bajos rendimientos.

Comunicación Organizacional

Ruperto (2019), afirma que la comunicación organizacional se establece en las instituciones y forma parte de su cultura. Debido a ello, la comunicación entre directivos, jefes, subordinados y funcionarios de la organización debe ser fluida. En la actualidad algunos trabajadores piensan que una manera de no perder tu puesto de trabajo es, no transmitir información, o comunicarse entre compañeros, ya que ese poder lo mantiene dentro de la institución, pero hay que tener en cuenta que esto no le dará una posición superior a lo contrario se está encaminando a la inseguridad.

Santillán (2020), indica que la comunicación es un elemento de gran importancia, pues de esta depende la organización y el cumplimiento de objetivos dentro de la institución de manera efectiva.

Liderazgo

Franklin (2021), mantienen una perspectiva organizacional del liderazgo como la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación. Ser un líder significa que en el mundo empresarial tu capacidad implicará una orientación, un convencimiento, motivador, capacitador, ser el ejemplo de tus compañeros y tener una visión hacia el éxito, enfocado al equipo de trabajo, donde el único interesado de mejorar es el trabajador con la guía de su superior y que sea capaz de asumir riesgos, superar la cotidianidad y pensar de manera estratégica.

Desempeño de los trabajadores

Ríos (2020), señala que el resultado de un proceso y las actividades que las obtienen podrían estar sujetos a las competencias requeridas de un trabajador en efecto y tal como lo hemos venido demostrando, tanto el objetivo como el proceso debería estar vinculados. Es por ello entonces que dependiendo de la formación, habilidad y experiencia de un trabajador pueden exigir resultados diferentes.

Estrategia de comunicación

La estrategia de comunicación es el conjunto de decisiones y prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico que definen tanto la tarea como el modo de cumplirla por parte de las herramientas de comunicación disponibles (Hernández, 2019).

Satisfacción laboral

Bazalar y Choquehuana, (2020), afirma que la satisfacción laboral es una reacción emocional o afectiva que resulta de la comparación entre lo que desea el trabajador y lo que ha obtenido con su trabajo.

Es importante la satisfacción laboral para un gerente puesto que debería hacerse dos preguntas que generan impacto por ejemplo ¿Cómo te sientes en tu trabajo? y ¿Cómo observas a tu talento? Y esto tiene que ver con el grado de pertinencia y desempeño que ellos tienen en sus actividades, por eso se debe de realizar un test a los colaboradores, que tan satisfechos se encuentra en su entorno laboral ya que esto permitirá tener un análisis al gerente y de tal forma poder tomar decisiones asertivas y oportunas.

Es decir que la satisfacción laboral está directamente relacionada con el clima laboral de las empresas, puesto que esto se ve reflejado en sus actividades diarias que realiza el empleado o trabajador con respecto a la productividad, crecimiento, y desarrollo.

Motivación Laboral

Koontz, et al., (2022), la motivación laboral se concibe por el conjunto de fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminadas hacia una meta.

Para efecto de aquello, la motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionando por la satisfacción de alguna necesidad individual, y estas necesidades tiene que ver básicamente con la teoría que propuso Abraham Maslow en el año 1943, dicha jerarquía de necesidades y factores motivan a las personas como: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, divididas en supervivencia y crecimiento.

Pavía (2022), señala que en la actualidad, la motivación es un aspecto muy importante para la buena ejecución de las actividades laborales, aunque es un término cuya definición puede alcanzar varias tipologías, no obstante existe tres formas para lograr que una persona se mantenga motivado en el trabajo, una es a través de castigos, la segunda es con la obtención de premios (salariales o en especie), y por último convenciendo al trabajador de que es necesario trabajar.

Actitud hacia el trabajo

Chiavenato (2021), considera que la actitud es predisposición de una persona en función de su percepción o juicio con respecto a determinadas personas, objetos o situaciones, tomados como agradables o desagradables, es una predisposición interna, estable y duradera, que lleva a la persona a comportarse o reaccionar de cierta forma en relación con otras personas.

Teorías del clima organizacional.

Según el autor Salazar, et al., (2021) existen diversas teorías que explican el clima organizacional, entre las cuales se destacan las siguientes:

Figura 2.

Teorías del clima Organizacional

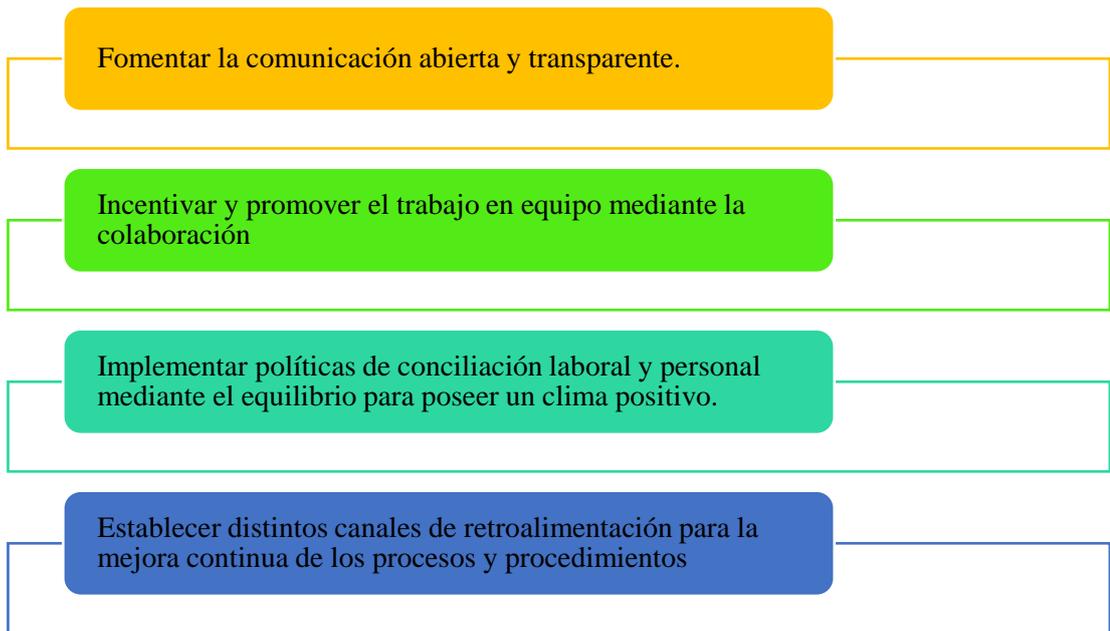


Nota: (Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen., 2021)

Estas teorías están inmersas en cuatro factores percepción intención, acción y reacción, que se describe como la percepción que tienen los empleados en el entorno laboral, la cual influye poderosamente en su comportamiento, este entorno laboral consecuentemente tiene elementos importantes como la estructura organizacional que no es otra cosa más que la forma como está organizada la empresa, también la autonomía y libertad para hacer bien las labores, la remuneración e incentivos que otorga la empresa, las relaciones de trabajo, colaboración y liderazgo esto tiene que ver básicamente con la conducta y desempeño de los trabajadores.

Estrategias del clima organizacional

Según el autor Soledispa, et al. (2022) con respecto al tema estrategias del clima organizacional mediante esta tabla de información manifiesta las estrategias que se debe de utilizar al momento de la toma de decisión.



Nota: (La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas., 2022) Pág. 18

Marco Referencial

En esta parte se tomó como referencia artículos científicos y tesis de pre-grado y post-grado, que son esenciales, importantes y relevantes para recabar información de las variables como es el clima laboral y la satisfacción de los empleados, con la finalidad de que sirvan de apoyo para futuras investigaciones sobre el tema en mención.

Tabla 3.

Marco referencial

Tema	Autor	Problema General	Resultado	Recomendación
Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal	(Amozorrutia, 2022) Universidad Iberoamericana, Ciudad de México	El autor menciona varios problemas como explotación de los niveles de satisfacción laboral y baja motivación del personal que labora en dicha clínica.	Los integrantes de la Clínica de Salud Pública muestran una ambigüedad dentro de los factores de satisfacción laboral. Los resultados muestran que en general existe una sensible percepción acerca de la Clínica y de la situación laboral dentro de ella. Lo que se traduce que Tener buena percepción significa tener la capacidad de interpretar de manera adecuada la información que recibimos a través de nuestros sentidos. Esto implica ser capaz de observar, escuchar, sentir y comprender de manera precisa y detallada lo que nos rodea.	Se sugiere una exhaustiva evaluación de la satisfacción laboral mediante un instrumento de tipo facetado con el objeto de socavar y profundizar las futuras investigaciones.

Tema	Autor	Problema General	Resultado	Recomendación
Influencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Una Clínica En Lima Metropolitana	(Huamá, 2020) en su trabajo de Investigación para optar por el Grado Académico de Bachiller en Psicología	El autor hace hincapié que existen problemas de manera directa que influyen como insatisfacción laboral, el ambiente se torna pesado y en muchas ocasiones existen problemas sociales en su entono.	Se utilizó el instrumento de investigación como es el cuestionario de percepción del Clima Organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Los resultados muestran que el Clima organizacional tiene una influencia significativa en la Satisfacción laboral ($p < .001$). Esto denota que los trabajadores que perciben un favorable clima organizacional presentan un mayor nivel de satisfacción laboral.	Realizar y analizar una réplica post pandemia de las pruebas estudiadas para determinar y evaluar si existe un cambio en los resultados evaluados que se han encontrado en la investigación.

Tabla 4 (continuación) Tabla 4 (continuación)

Tema	Autor	Problema General	Resultado	Recomendación
Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud.	(Angel, et al., 2019) Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería región Poza Rica-Tuxpan, Veracruz, México.	Según el autor en su obra manifiesta que se ha documentado que un clima negativo tiende a reducir la calidad de vida laboral, el capital intelectual y la satisfacción laboral ⁵ , lo que afecta significativamente los resultados laborales y el bienestar en el trabajo.	La mayoría presenta un clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46.2%). Se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (rs= 0.205; p= 0.05)	Comprender las percepciones de los trabajadores de la salud sobre el clima y la satisfacción laboral para guiar a los gerentes en el desarrollo de estrategias para mejorar el clima y la satisfacción laboral entre niveles moderados e insatisfactorios.

Tabla 4 (continuación)

Tema	Autor	Problema General	Resultado	Recomendación
“Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De La Clínica Servisalud 2019”	(Saldaña, 2020) Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Enfermería. Lima – Perú	La OMS y la OIT emitieron directrices sobre el abordaje de los problemas relacionados al entorno laboral de los profesionales de salud, así como la participación y satisfacción laboral de los mismos.	La mayoría del personal de salud son del sexo femenino, tienen entre 30 a 40 años y son licenciados de enfermería. Además en la satisfacción laboral según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción alto con 45,2%, seguido de medio 25,8% y bajo 29%.	Las instituciones de salud deben realizar evaluaciones periódicas respecto a la satisfacción del personal de salud, con el objetivo de elaborar planes de mejora enfocados en aquellos factores donde los niveles de satisfacción sean bajos

Tabla 4 (continuación)

Tema	Autor	Problema General	Resultados Esperados	Recomendación
Diagnóstico Del Clima Organizacional De Una Clínica Privada En La Ciudad De Cajamarca.	(ZAMORA VÁSQUEZ JESÚS MILAGROS, 2019) Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel-Perú	Existe déficit de comportamiento organizacional por lo que el ambiente de la clínica se vuelve pesado, dando así para la recolección de datos del estudio de investigación se aplicó una técnica muy conocida llamada encuesta, el cual consta de un cuestionario con ítems relacionados al variable independiente clima organizacional.	Se identificó y se diagnosticó al personal de la clínica privada de Cajamarca, el cual cuenta con un déficit estimulante por parte del gerente hacia los colaboradores ,esto determina la poca importancia que se tiene en involucrar y comprometer al personal a desarrollar funciones con estimulas motivantes.	Diseñar un plan de capacitación que ayudará a mejorar el clima organizacional en la clínica, a través de un análisis detallado de la realidad con que cuenta la organización y se plantea estrategias que mejoraran las habilidades y capacidades de los colaboradores para un mejor rendimiento laboral.

Marco legal

En Ecuador, el clima laboral está regulado por diversas leyes y normativas que buscan garantizar un ambiente de trabajo seguro, saludable y propicio para el desarrollo de los trabajadores. Algunas de las leyes y normativas relevantes en este sentido son las siguientes.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Título II, en su derecho y capítulo primero indica:

Principios de aplicación de los derechos, clima laboral

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho de agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, ambiente sano y otros que sustentan el buen vivir.

Constitución de la República del Ecuador: En el **artículo 326** de la Constitución se reconoce el derecho de los trabajadores a un ambiente de trabajo seguro, saludable y en condiciones dignas.

El Código del Trabajo de Ecuador: Esta normativa establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores en el país, incluyendo aspectos relacionados con el clima laboral como las condiciones de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la promoción del diálogo social y la prevención de conflictos laborales (Código de Trabajo, 2020).

La Ley Orgánica de Servicio Público: Esta presente ley regula y sintetiza las relaciones laborales de los trabajadores en el sector público, estableciendo normas y

políticas para la contratación, remuneración, derechos, deberes y obligaciones que les compete a los servidores públicos, así como para la resolución de conflictos laborales para la mejora continua de sus procesos y procedimientos.

Según (LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, 2018) hace referencia a la normativa que busca prevenir y erradicar la violencia de género en el ámbito laboral, incluyendo el acoso sexual y la discriminación por razón de género.

Según (REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES., 2021), Este reglamento contiene disposiciones específicas sobre la prevención de riesgos laborales, la protección de la salud de los trabajadores y la promoción de un clima laboral seguro y saludable

Es por ello que también se busca, promover una cultura de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, mediante de Decreto Ejecutivo No. 255, emitido el 2 de mayo de 2024 el presidente Daniel Noboa Azín expidió el reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este documento fortalecerá el marco regulatorio, mediante el desarrollo de políticas públicas y acciones que permitan impulsar la seguridad y salud en el trabajo. En un lapso de 5 meses se creará la Política Nacional de Seguridad y Salud laboral para los centros y lugares de trabajo a escala nacional. Además, en el sistema informático del Ministerio del Trabajo, se accederá al registro nacional de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo en actos de servicio (Ministerio de Trabajo, 2024).

Además de estas leyes y normativas, en Ecuador existen diversos reglamentos, decretos y disposiciones complementarias que regulan aspectos específicos del clima laboral, como la jornada laboral, las vacaciones, la seguridad ocupacional, entre otros.

Satisfacción de los empleados

El marco legal que regula y supervisa este tema de importancia como es la satisfacción laboral de los empleados en el Ecuador se encuentra definido principalmente en el presente Código del Trabajo y la carta magna como es la Constitución de la República.

El artículo 35 de la Ley del Trabajo establece que los empleadores están obligados a proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo seguras, saludables y humanas, así como un ambiente de trabajo satisfactorio que garantice su salud física y mental.

Por otro lado, el artículo 28 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho a un trabajo digno que debe realizarse en condiciones justas y equitativas para asegurar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Es decir que todos los ciudadanos debemos gozar de los derechos que emana la constitución y con eso respetarla, vivir en un ambiente armónico donde propicie la seguridad, donde este la paz y la tranquilidad tal cual como estable uno de los objetivos estratégicos de Sumak Kawsay.

Identificación de variables y relación de variables

Variable Independiente: Clima Laboral

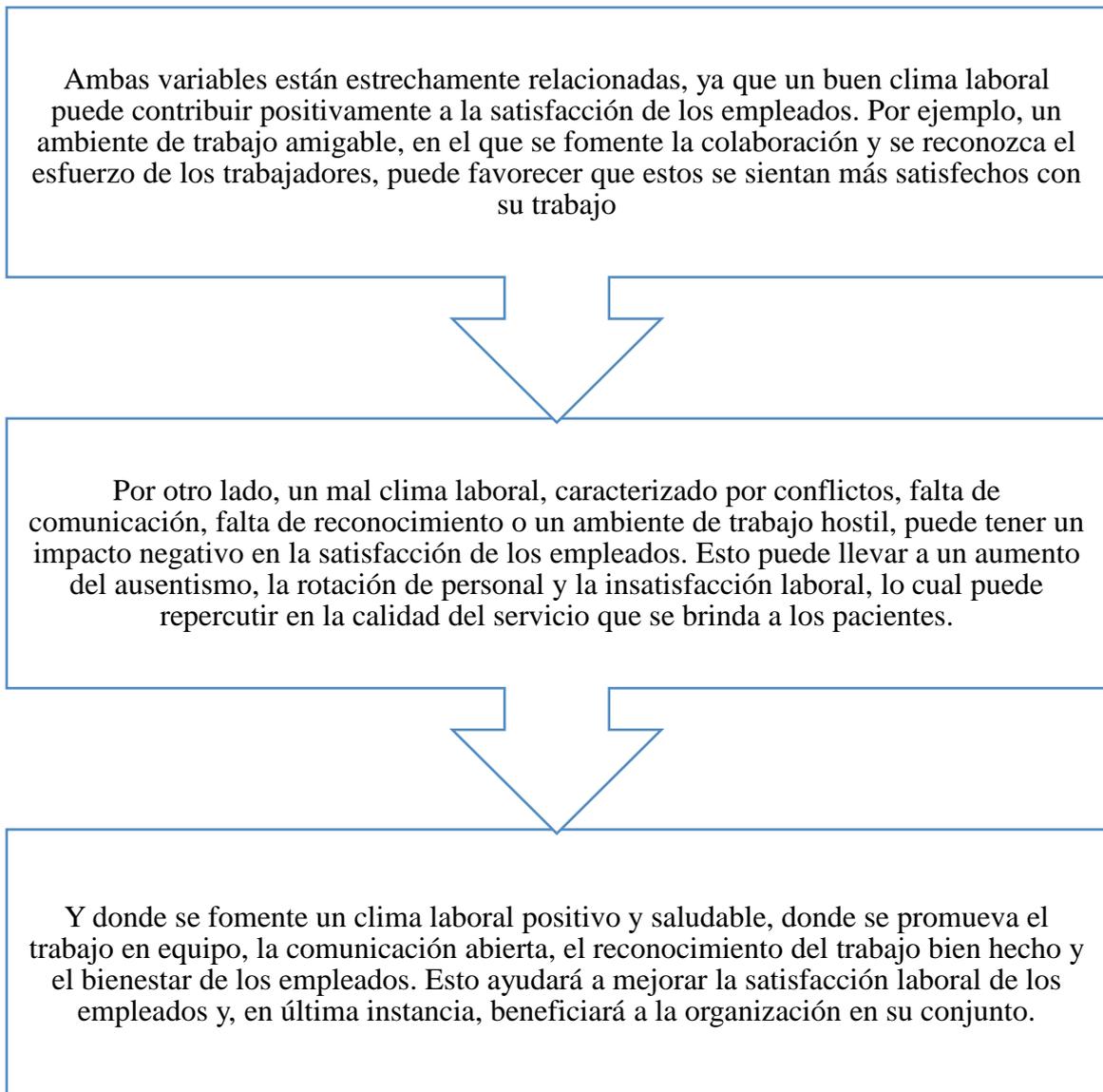
Variable Dependiente: Satisfacción de los empleados

Relación

El clima laboral tiene una influencia directa en la satisfacción de los empleados por razones:

Figura 2.

Relación de las variables clima laboral y satisfacción de los empleados



Capítulo II. Metodología

Tipos de investigación

Para el presente trabajo denominado impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados, está enmarcada en los siguientes tipos de investigación: de orden descriptivo y exploratorio, considerando también aspecto cuantitativo para una mejor comprensión y desarrollo del tema de investigación.

Investigación descriptiva. Tiene como objetivo central relatar al detalle los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Utiliza técnicas descriptivas como la observación. Por su parte, sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y rasgos de vital importancia de cualquier fenómeno que se analice (Reyes et al., 2020).

Es decir, se realizó una investigación descriptiva que permitió realizar un diagnóstico concreto de la situación actual por la que se encuentra atravesando la clínica Granados.

Investigación exploratoria. Tiene carácter provisional en cuanto que se realiza para obtener un primer conocimiento de la situación donde se piensa realizar una investigación posterior. Puede ser de carácter descriptivo o explicativo, o ambos a la vez. - “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Dihigo, 2021, p. 21).

Se realizará una investigación exploratoria que ayudará a profundizar el tema de investigación e identificar las causas y efectos del objeto de estudio, y a su vez conocer

la situación actual la que enfrenta la clínica Granados con respecto al impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados respondiendo las interrogantes ¿Qué? ¿Por qué? y ¿Cómo? Además, es de carácter exploratorio porque no existen investigaciones que aborden el tema analizado en el presente trabajo.

Diseño de la investigación

Para el presente tema de investigación se desarrollará un diseño no experimental de corte transversal permitiendo observar el fenómeno de estudio para luego analizarlos y posteriormente tomar decisiones con los resultados obtenidos.

Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo: El enfoque cuantitativo se distingue por su énfasis en la medición y el análisis numérico de datos. Este método se caracteriza por la recopilación sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un análisis riguroso mediante técnicas estadísticas (Iveth et al., 2023)

Es por ello que este enfoque de investigación ayudará a describir las características del objeto de estudio y obtener información a través de la estadística aplicada e ingresadas en el sistema SPSS con la utilización del instrumento de investigación como es la encuesta, para obtener una visión más clara de la realidad existente en la clínica Granados.

Alcance

Dirigido a los empleados del objeto de estudio como es la clínica Granados.

Diseño de muestreo

Población

La población total para la presente investigación es de 2050 colaboradores, datos que fueron receptados por la clínica Granados al momento de su visita

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se va a desarrollar en la presente investigación es muestreo por juicio que es un método de selección de la muestra en el que los expertos o personas con conocimiento especializado en el tema seleccionan los elementos que formarán parte de la muestra. En este enfoque, se confía en la experiencia y el criterio de los expertos para elegir los elementos que consideran representativos de la población en estudio (Pereyra, 2022).

Lo que significa que dicha muestra va hacer dirigida a los colaboradores de la clínica Granados para la ejecución del instrumento de investigación.

Técnica

El instrumento de recolección de información que se utilizará en la investigación es la encuesta que ayudarán a entender la problemática. Los datos de la información e indicadores de la temática en estudio fueron debidamente procesados en un Software estadístico, cuya representación será procesada mediante estadística descriptiva para una mejor interpretación de las tendencias de las variables

Se utilizará la encuesta con preguntas de selección múltiples con la finalidad de tener información relevante por escrito por parte del encuestado.

Es por esta razón que la encuesta puede definirse como método de recogida de datos por medio de una serie de interrogantes, cuyos argumentos se logran de manera

escrita u oral con la finalidad de tener respuestas a un conjunto de preguntas (Dihigo, 2021).

En correspondencia con el cuestionario de preguntas se ha tomado de un artículo realizado por los autores (Perez et al., 2012) denominado Validación de un cuestionario de mejora de la satisfacción laboral (CMSL) en profesionales de atención primaria, que ayudó como muestra para la clínica Granados hacia sus empleados con respecto al indicador satisfacción laboral.

Tamaño de la muestra

Para la interpretación y determinación del tamaño de la muestra se utilizó un 95% de nivel de confianza y 5 % de error, tomando en cuenta que la fórmula empleada pertenece a una población finita.

Tabla 4:

Cálculo de la muestra

Fórmula de muestra	Simbología	Descripción	Datos
$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$	n=	Tamaño de muestra	? (valor a calcular)
	N=	Población	2050
	Z=	Nivel de confianza	95% (1.96)
	P=	Probabilidad de ocurrencia	de 50% (0.50)
	Q=	Probabilidad de no ocurrencia	de no 50% (0.50)
	E=	Error máximo	5% (0.05)

Nota: Fórmula Finita de Allan Wester

Por lo consiguiente, se procede a reemplazar los datos que muestra la tabla con respecto a la fórmula empleada:

$$\frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(2050)}{(0.05)^2 (2050 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(2050)}{(0.0025)2049 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{1968.82}{5.12 + 0.9604}$$

$$= \frac{1968.82}{6.08}$$

$$\mathbf{n = 323}$$

Con una población de 2050 colaboradores en la clínica Granados se estableció un total de 323 como muestra a considerar para la realización de la encuesta.

Capítulo III

Análisis e interpretación

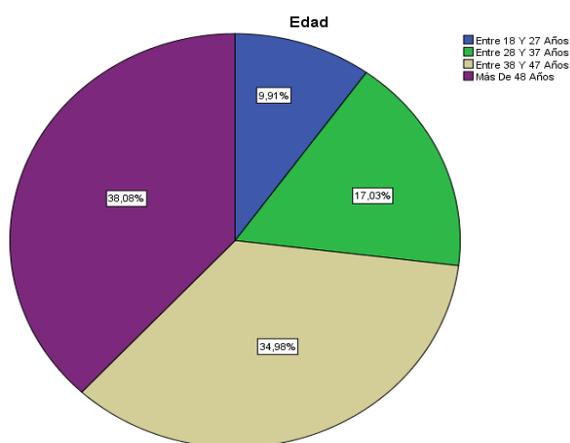
Tabla 5.

Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 18 Y 27 Años	32	9,9	9,9	9,9
	Entre 28 Y 37 Años	55	17,0	17,0	26,9
	Entre 38 Y 47 Años	113	35,0	35,0	61,9
	Más De 48 Años	123	38,1	38,1	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 3.

Edad



Análisis

Como se observa en la imagen se deduce que en la mayoría del personal que labora en la clínica Granados son empleados de más 48 años, esto significa que son talentos con larga trayectoria y experiencia en su especialidad y servicio, mientras que un bajo porcentaje de 9.9% son personal que se encuentra entre 18 y 27 años.

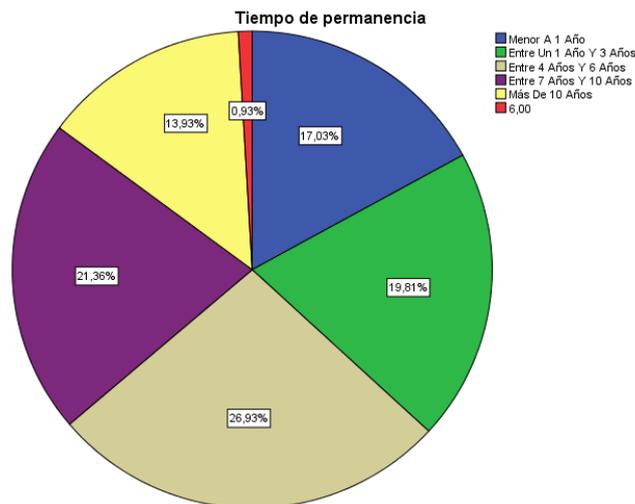
Tabla 6.

Permanencia en el trabajo

Tiempo de permanencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor A 1 Año	55	17,0	17,0	17,0
Entre Un 1 Año Y 3 Años	64	19,8	19,8	36,8
Entre 4 Años Y 6 Años	87	26,9	26,9	63,8
Válidos	69	21,4	21,4	85,1
Entre 7 Años Y 10 Años	45	13,9	13,9	99,1
Más De 10 Años	3	,9	,9	100,0
6,00				
Total	323	100,0	100,0	

Figura 4.

Permanencia en el trabajo



Análisis

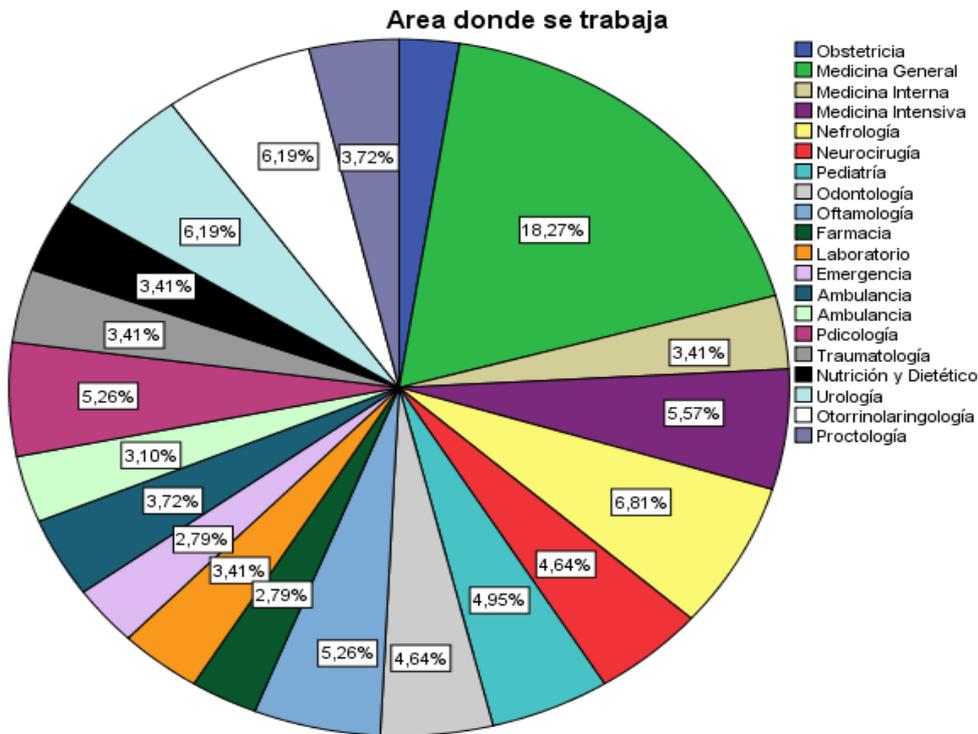
Se observa en la siguiente figura que el personal que labora en la clínica Granados tienen entre 4 y 6 años de permanencia, lo que significa que el personal tiene pertinencia y compromiso en el trabajo.

Tabla 7.*Área donde se trabaja*

Área donde se trabaja				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Obstetricia	8	2,5	2,5	2,5
Medicina General	59	18,3	18,3	20,7
Medicina Interna	11	3,4	3,4	24,1
Medicina Intensiva	18	5,6	5,6	29,7
Nefrología	22	6,8	6,8	36,5
Neurocirugía	15	4,6	4,6	41,2
Pediatría	16	5,0	5,0	46,1
Odontología	15	4,6	4,6	50,8
Oftalmología	17	5,3	5,3	56,0
Farmacia	9	2,8	2,8	58,8
Laboratorio	11	3,4	3,4	62,2
Válidos Emergencia	9	2,8	2,8	65,0
Ambulancia	12	3,7	3,7	68,7
Ambulancia	10	3,1	3,1	71,8
Psicología	17	5,3	5,3	77,1
Traumatología	11	3,4	3,4	80,5
Nutrición y Dietético	11	3,4	3,4	83,9
Urología	20	6,2	6,2	90,1
Otorrinolaringología	20	6,2	6,2	96,3
Proctología	12	3,7	3,7	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 5.

Área donde se trabaja



Análisis

Es importante donde uno trabaja porque de cierta manera trae consigo misma satisfacción profesional, oportunidad de crecimiento, impacto y contribución, desarrollo de habilidades, y cultura y ambiente laboral, ya que sin duda alguna esto influye significativamente en la vida profesional y personal, afectando cómo te sientes respecto a tu empleo y tu desarrollo a lo largo de tu carrera.

Tabla 8.

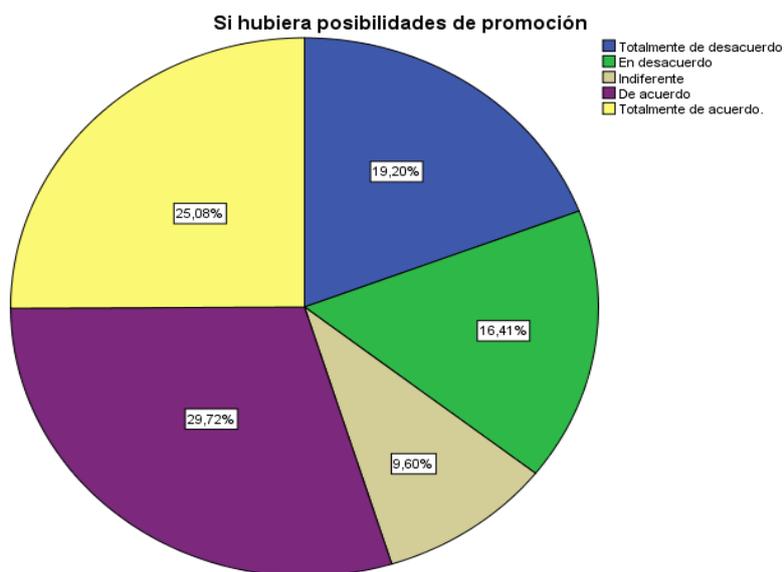
Promoción

Si hubiera posibilidades de promoción						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de desacuerdo	de	62	19,2	19,2	19,2
Válidos	En desacuerdo		53	16,4	16,4	35,6
	Indiferente		31	9,6	9,6	45,2
	De acuerdo		96	29,7	29,7	74,9

Totalmente de acuerdo.	81	25,1	25,1	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 6.

Promoción



Análisis

Con respecto a la variable en mención se puede decir que la satisfacción laboral mejoraría por varias razones como: reconocimiento, contribución, interacción con los pacientes, y oportunidades de crecimiento, puesto que sería una buena idea explorar esta opción y dialogar con el supervisor o equipo de trabajo sobre cómo podrías contribuir en este aspecto.

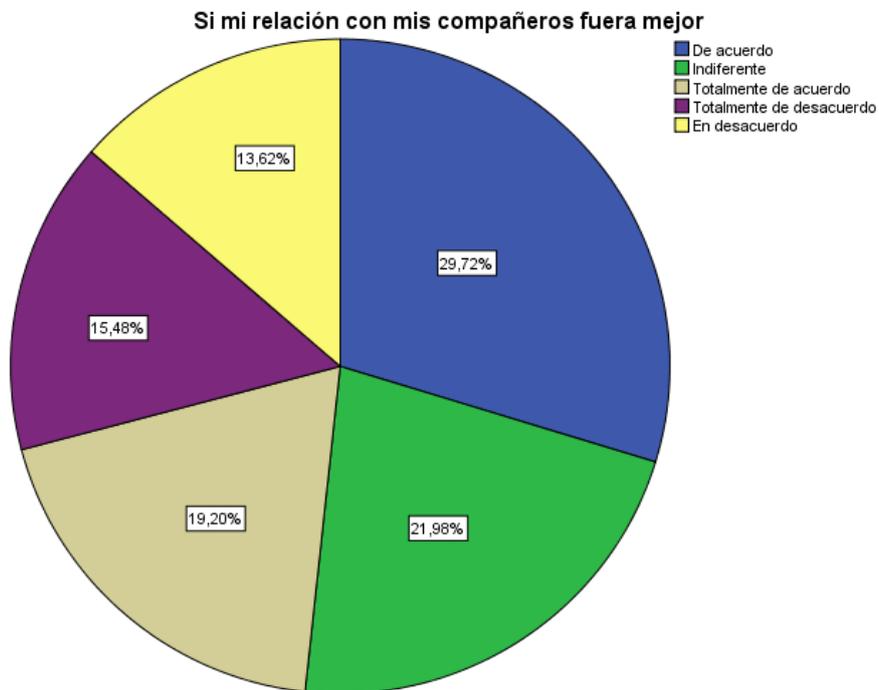
Tabla 9.

Relación con los compañeros

Si mi relación con mis compañeros fuera mejor				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
De acuerdo	96	29,7	29,7	29,7
Indiferente	71	22,0	22,0	51,7
Totalmente de acuerdo	62	19,2	19,2	70,9
Válidos Totalmente de desacuerdo	50	15,5	15,5	86,4
En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 7.

Relación con los compañeros



Análisis

Como se observa en la figura la mayoría de los colaboradores de la clínica en mención manifiesta que la satisfacción de ellos mejoraría siempre y cuando tengan una relación afectiva y que el ambiente donde trabajen este armonioso.

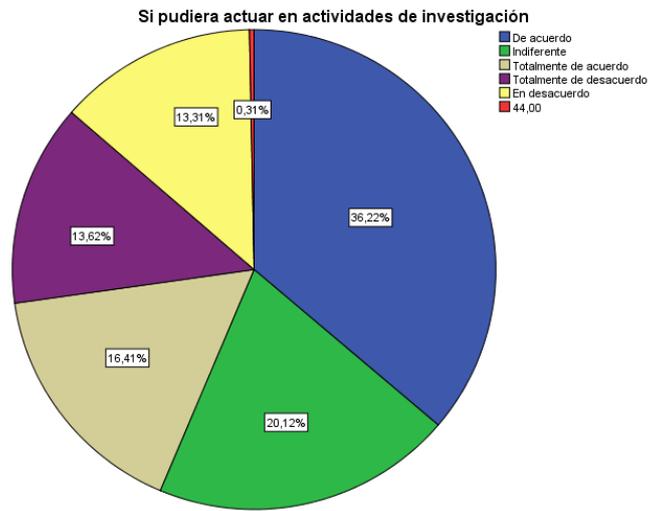
Tabla 10.

Actividades de investigación

Si pudiera actuar en actividades de investigación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	117	36,2	36,2	36,2
	Indiferente	65	20,1	20,1	56,3
	Totalmente de acuerdo	53	16,4	16,4	72,8
	Totalmente de desacuerdo	44	13,6	13,6	86,4
	En desacuerdo	43	13,3	13,3	99,7
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 8.

Actividades de investigación



Análisis

Se puede decir que la mayoría de los colaboradores de la clínica Granados se están de acuerdo y por lo consiguiente se sentirán satisfechos si se involucran y actúan en actividades de investigación. Esto repercute al momento de su ascenso ellos deberán de capacitarse y seguir preparándose para ofrecer un servicio de calidad y con mayor conocimiento científico.

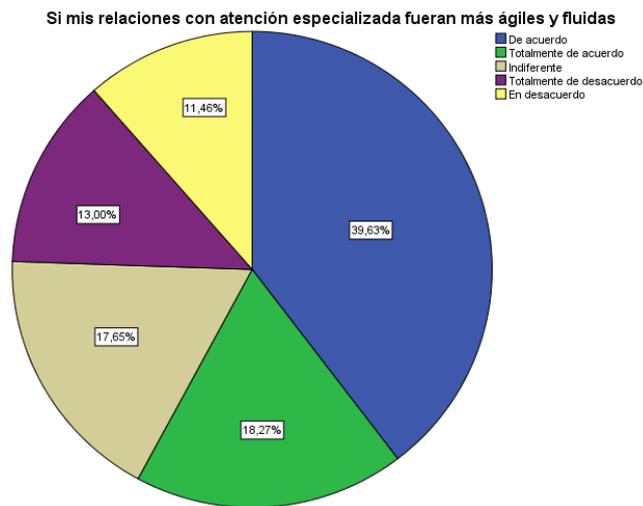
Tabla 11.

Atenciones especializadas

Si mis relaciones con atención especializada fueran más ágiles y fluidas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	128	39,6	39,6	39,6
	Totalmente de acuerdo	de 59	18,3	18,3	57,9
	Indiferente	57	17,6	17,6	75,5
	Totalmente de desacuerdo	de 42	13,0	13,0	88,5
	En desacuerdo	37	11,5	11,5	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 9:

Atenciones especializadas



Análisis

Como se muestra en la figura el 39,63% manifestaron que se sienten satisfechos con las relaciones con atención especializada ágiles y fluidas, porque sin duda, alguna estos términos son importante en todo servicio puesto que le va a permitir a desenvolverse mejor en sus atenciones y más aun siendo eficiente y eficaces, así logrando el objetivo deseado por la clínica Granados.

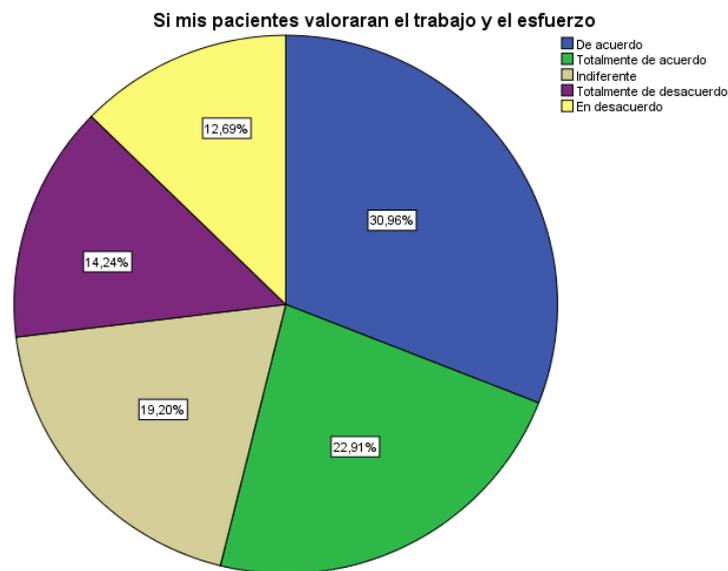
Tabla 12.

Valoración de esfuerzo y trabajo.

Si mis pacientes valoraran el trabajo y el esfuerzo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	100	31,0	31,0	31,0
	Totalmente de acuerdo	74	22,9	22,9	53,9
	Indiferente	62	19,2	19,2	73,1
	Totalmente desacuerdo	46	14,2	14,2	87,3
	En desacuerdo	41	12,7	12,7	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 10.

Valoración de esfuerzo y trabajo.



Análisis

En esta figura se puede visualizar que el 31% de los colaboradores están de acuerdo y para efecto de aquello se sentirán satisfechos si los pacientes valoraran el trabajo y el esfuerzo que ellos realizan a diario.

Tabla 13.

Valoración de esfuerzo y trabajo por su jefe inmediato

Si mis jefes valoraran el trabajo y el esfuerzo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	109	33,7	33,7	33,7
Indiferente	71	22,0	22,0	55,7
Totalmente de desacuerdo	50	15,5	15,5	71,2
Válidos Totalmente de acuerdo	49	15,2	15,2	86,4
En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 11.

Valoración de esfuerzo y trabajo por su jefe inmediato



Análisis

Como se muestra en la figura la mayoría de los colaboradores con un porcentaje mayoritario de 33,75% hacen hincapié que los jefes deben valorar el esfuerzo y trabajo que ellos realizan, ya que si son bien tratados el ambiente estaría bien y ellos trabajarían con buena actitud, predisposición y con energía para sus atenciones en el día a día.

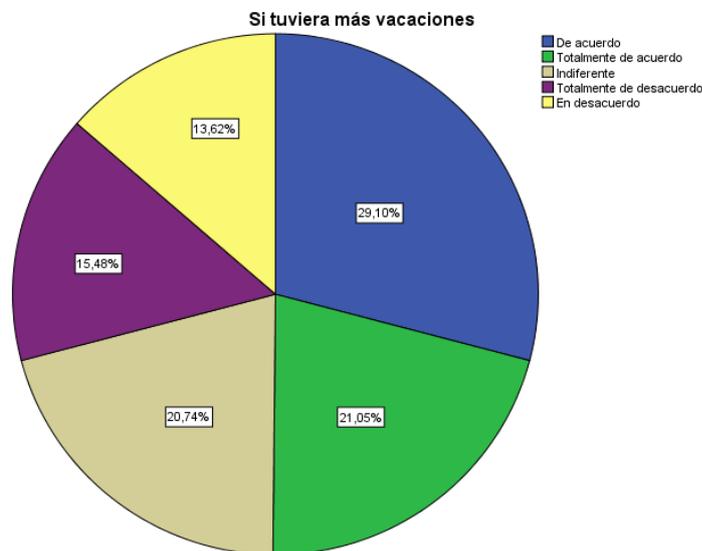
Tabla 14.

Vacaciones

Si tuviera más vacaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	94	29,1	29,1	29,1
	Totalmente de acuerdo	68	21,1	21,1	50,2
	Indiferente	67	20,7	20,7	70,9
Válidos	Totalmente de desacuerdo	5	15,5	15,5	86,4
	En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 12.

Vacaciones



Análisis

Si bien es cierto las vacaciones es un factor importante en todo trabajo, permitiendo un descanso, para en lo posterior llegar al trabajo con energía y esto se reflejó en la encuesta que se realizó a los colaboradores con un porcentaje superior al resto de 29.10%.

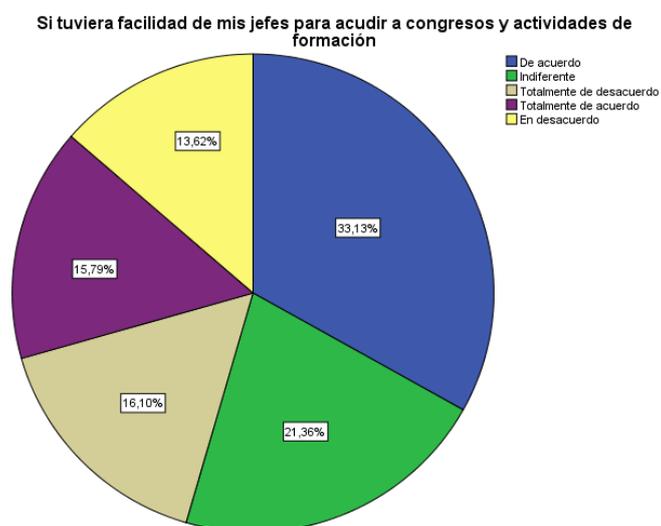
Tabla 15.

Congresos y actividades de formación.

Si tuviera facilidad de mis jefes para acudir a congresos y actividades de formación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	107	33,1	33,1	33,1
	Indiferente	69	21,4	21,4	54,5
	Totalmente de desacuerdo	52	16,1	16,1	70,6
	Totalmente de acuerdo	51	15,8	15,8	86,4
	En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
	Total		323	100,0	100,0

Figura 13.

Congresos y actividades de formación



Análisis

Según lo observado se deduce que los colaboradores se sentirán satisfechos si tuviera facilidad para acudir a congresos y actividades de formación puesto que es una herramienta fundamental para el crecimiento y el desarrollo en múltiples aspectos de la vida.

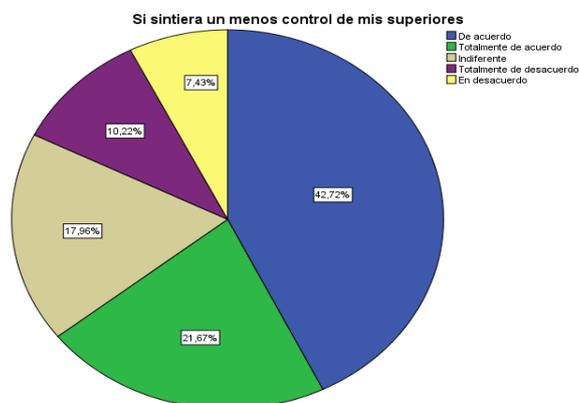
Tabla 16.

Control de superiores

Si sintiera un menos control de mis superiores					
		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	138	42,7	42,7	42,7
	Totalmente de acuerdo	70	21,7	21,7	64,4
	Indiferente	58	18,0	18,0	82,4
Válidos	Totalmente de desacuerdo	33	10,2	10,2	92,6
	En desacuerdo	24	7,4	7,4	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 14.

Control de superiores



Análisis

Si bien es cierto se puede analizar que tener mucho control a sus colaboradores no hace fluir con armonía en sus actividades, se puede pensar también que la persona que está al frente no tiene confianza. En la encuesta menciona un 42.72% donde los encuestados indicaron que definitivamente se sentirán satisfechos no tener mucho control por parte de sus superiores.

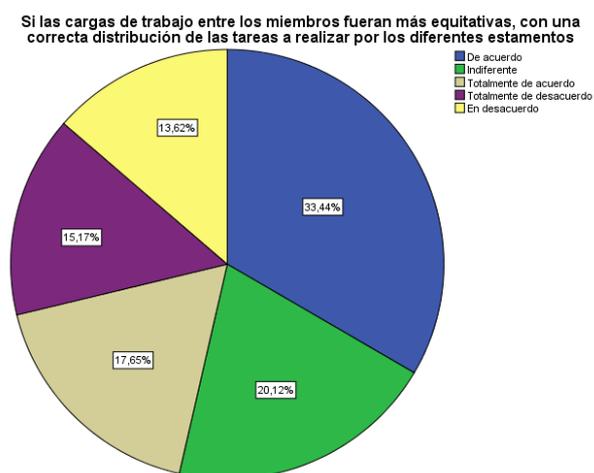
Tabla 17.

Carga Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	108	33,4	33,4	33,4
	Indiferente	65	20,1	20,1	53,6
	Totalmente de acuerdo	57	17,6	17,6	71,2
	Totalmente de desacuerdo	49	15,2	15,2	86,4
	En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 15.

Carga Laboral



Análisis

Según el 33.44% de los encuestados manifestaron que, las cargas de trabajo entre los miembros tienen que ser más equitativas, y más aún mantener una correcta distribución de las tareas a realizar en cada una de sus áreas para que el ambiente de trabajo no se vuelva pesado y se sienta confortable.

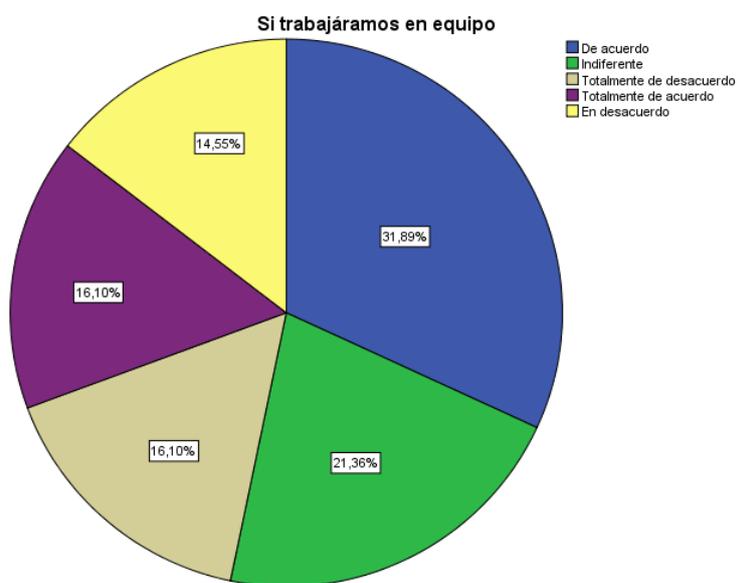
Tabla 18.

Equipo de trabajo

Si trabajáramos en equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	103	31,9	31,9	31,9
	Indiferente	69	21,4	21,4	53,3
	Totalmente de desacuerdos	52	16,1	16,1	69,3
	Totalmente de acuerdo	52	16,1	16,1	85,4
	En desacuerdo	47	14,6	14,6	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 16.

Equipo de Trabajo



Análisis

Según los encuestados indicaron con un porcentaje de 31.89% que se sentirán satisfechos cuando se trabajan en equipo ya que trae consigo mismo múltiples beneficios como fomentar la comunicación eficaz, mejorar la lluvia de ideas, fomenta un objetivo común y mejora las habilidades de resolución de problemas.

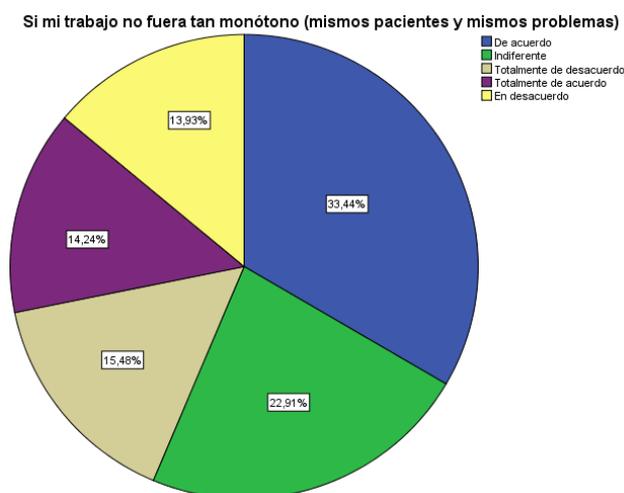
Tabla 19.

Monotonía de trabajo.

Si mi trabajo no fuera tan monótono (mismos pacientes y mismos problemas)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	108	33,4	33,4	33,4
	Indiferente	74	22,9	22,9	56,3
	Totalmente de desacuerdo	50	15,5	15,5	71,8
	Totalmente de acuerdo	46	14,2	14,2	86,1
	En desacuerdo	45	13,9	13,9	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 17.

Monotonía de trabajo.



Análisis

En su mayor proporción con un 33.44% los encuestados indican que están de acuerdo que las actividades no sean tan monótonas es decir que, si a ellos en su momento les cambian de área, como efecto de aquello conocerán nuevos pacientes, nuevos procesos y procedimientos que sin duda alguna estarán sujetos a los cambios que se generen.

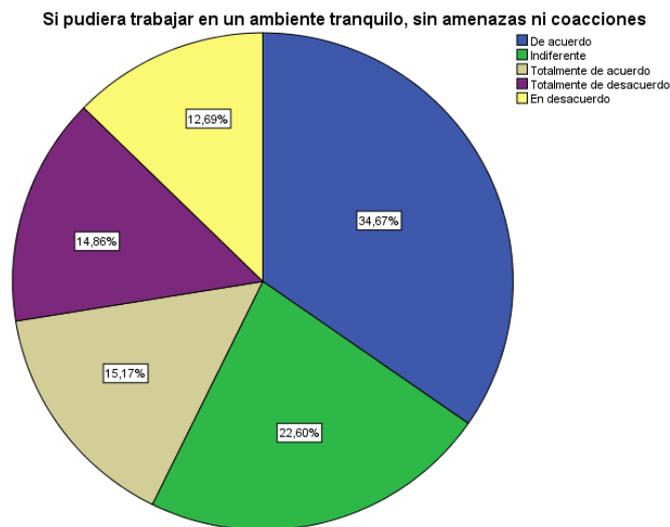
Tabla 20.

Ambiente Laboral

Si pudiera trabajar en un ambiente tranquilo, sin amenazas ni coacciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válidos	De acuerdo	112	34,7	34,7	34,7
	Indiferente	73	22,6	22,6	57,3
	Totalmente de acuerdo	49	15,2	15,2	72,4
	Totalmente de desacuerdo	48	14,9	14,9	87,3
	En desacuerdo	41	12,7	12,7	100,0
	Total		323	100,0	100,0

Figura 18.

Ambiente Laboral



Análisis

Los colaboradores de la clínica Granados están de acuerdo con la interrogante y a su vez manifiestan que en ambiente laboral tranquilo y libre de coacciones no solo beneficia a los empleados en términos de salud y bienestar, sino que también impacta positivamente en la eficiencia, innovación y éxito general de la organización.

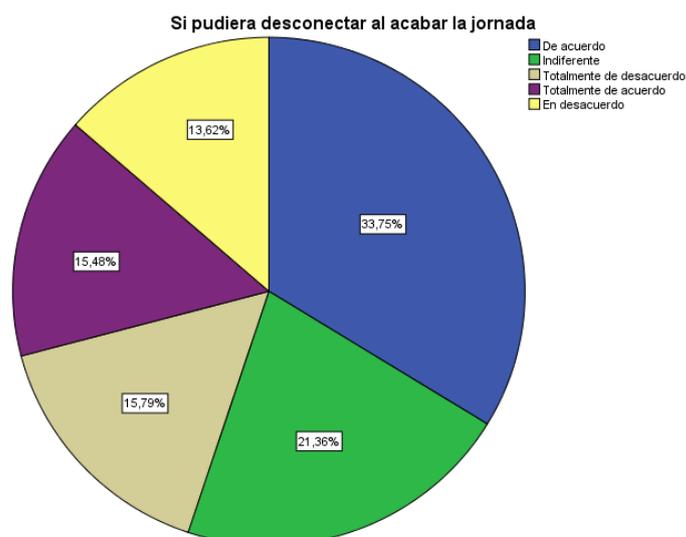
Tabla 21.

Desconexión de jornada laboral.

Si pudiera desconectar al acabar la jornada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	109	33,7	33,7	33,7
Indiferente	69	21,4	21,4	55,1
Totalmente de desacuerdo	51	15,8	15,8	70,9
Válidos Totalmente de acuerdo	50	15,5	15,5	86,4
En desacuerdo	44	13,6	13,6	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 19.

Desconexión de jornada laboral.



Análisis

Según la figura muestra que el 33.75% están de acuerdo que si se pudiera desconectar al acabar la jornada laboral ellos se sienten satisfechos, y por lo consiguiente es favorable aquello, para no estresarse y estar tranquilo en otros aspectos de su vida, familiar y social.

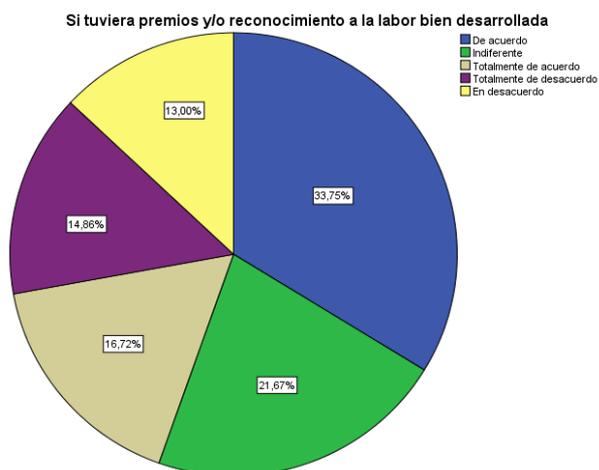
Tabla 22.

Reconocimiento Laboral

Si tuviera premios y/o reconocimiento a la labor bien desarrollada				
	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
De acuerdo	109	33,7	33,7	33,7
Indiferente	70	21,7	21,7	55,4
Totalmente de acuerdo	54	16,7	16,7	72,1
Válidos	Totalmente de	48	14,9	87,0
	desacuerdo			
En desacuerdo	42	13,0	13,0	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Figura 20.

Reconocimiento Laboral



Análisis

La figura muestra que el 33.75% están de acuerdo que el reconocimiento a la labor bien desarrollada es un elemento clave para fomentar la motivación, la retención de talento, el desarrollo personal y profesional, y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Su implementación puede ser sencilla, mediante palabras de agradecimiento, premios, o simplemente mostrando interés y apreciación por el trabajo realizado.

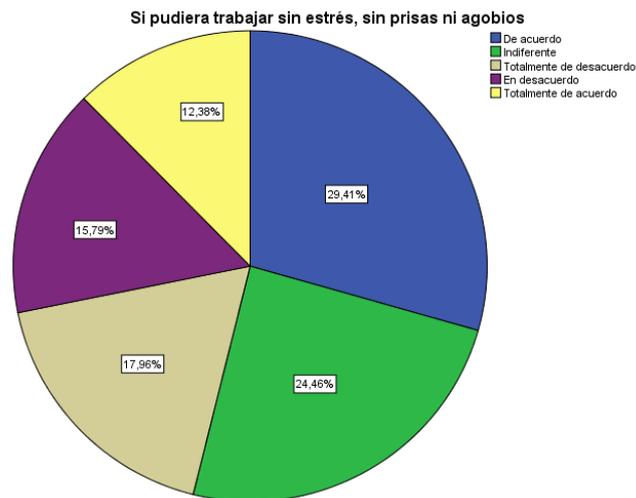
Tabla 23.

Estrés

Si pudiera trabajar sin estrés, sin prisas ni agobios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	95	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	79	24,5	24,5	53,9
Válidos	Totalmente de desacuerdo	58	18,0	18,0	1,8
	En desacuerdo	51	15,8	15,8	87,6
	Totalmente de acuerdo	40	12,4	12,4	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 21.

Estrés



Análisis

Los colaboradores de la clínica Granados manifestaron con un 29.40% que están de acuerdo que trabajar sin estrés, prisas ni agobios tiene una importancia significativa tanto para la salud mental como para la productividad y el bienestar general del colaborador.

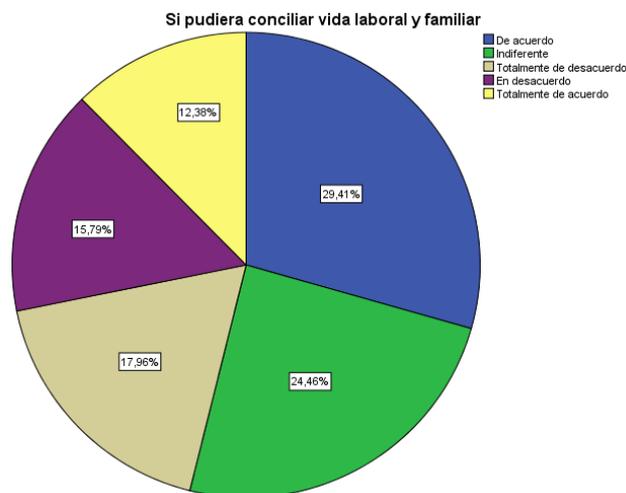
Tabla 24.

Vida Laboral y Familiar

Si pudiera conciliar vida laboral y familiar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	De acuerdo	95	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	79	24,5	24,5	53,9
	Totalmente de desacuerdo	58	18,0	18,0	71,8
	En desacuerdo	51	15,8	15,8	87,6
	Totalmente de acuerdo	40	12,4	12,4	100,0
	Total		323	100,0	100,0

Figura 22.

Vida Laboral y Familiar



Análisis

Considero que el trabajo puede proporcionar estabilidad económica, satisfacción personal y un sentido de propósito, mientras que la familia proporciona amor y compañerismo. Esto ayudará a tener buenas relaciones en ambos factores que les va a permitir tener productividad y bienestar común.

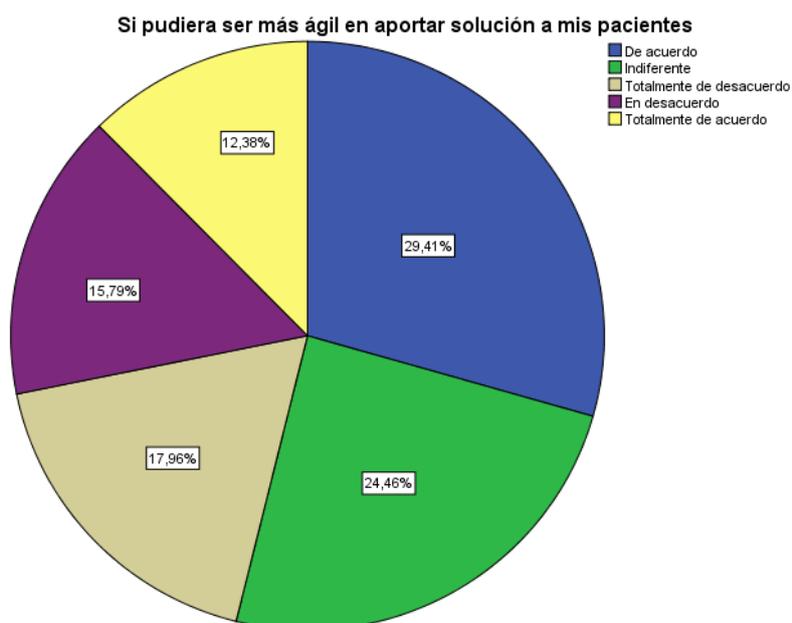
Tabla 25.

Agilidad a los pacientes.

Si pudiera ser más ágil en aportar solución a mis pacientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	95	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	79	24,5	24,5	53,9
	Totalmente de	58	18,0	18,0	71,8
Válidos	desacuerdo				
	En desacuerdo	51	15,8	15,8	87,6
	Totalmente de acuerdo	40	12,4	12,4	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 23.

Agilidad a los pacientes.



Análisis

Con un alto porcentaje del 29,41 % los encuestados de la clínica granados están de acuerdo que ser más ágil aporta solución a los pacientes y conflictos, puesto que mejora la convivencia con los demás, se aprende a ser mejor persona, se aplica la escucha activa.

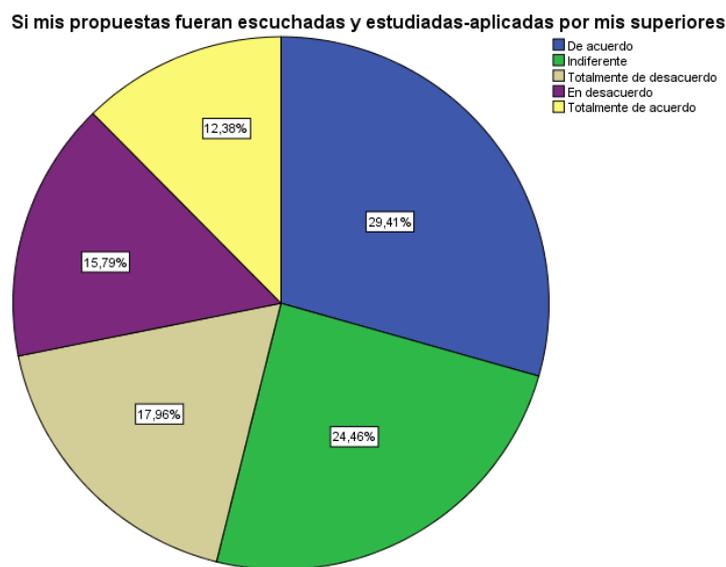
Tabla 26.

Propuestas a superiores

Si mis propuestas fueran escuchadas y estudiadas-aplicadas por mis superiores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	95	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	79	24,5	24,5	53,9
Válidos	Totalmente de desacuerdo	58	18,0	18,0	71,8
	En desacuerdo	51	15,8	15,8	87,6
	Totalmente de acuerdo	40	12,4	12,4	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 24.

Propuestas a superiores



Análisis

Según lo observado se puede deducir que 95 colaboradores están de acuerdo que las propuestas deben ser escuchadas y por lo consiguiente estudiadas y analizadas por los superiores para la mejora continua y el logro de objetivos.

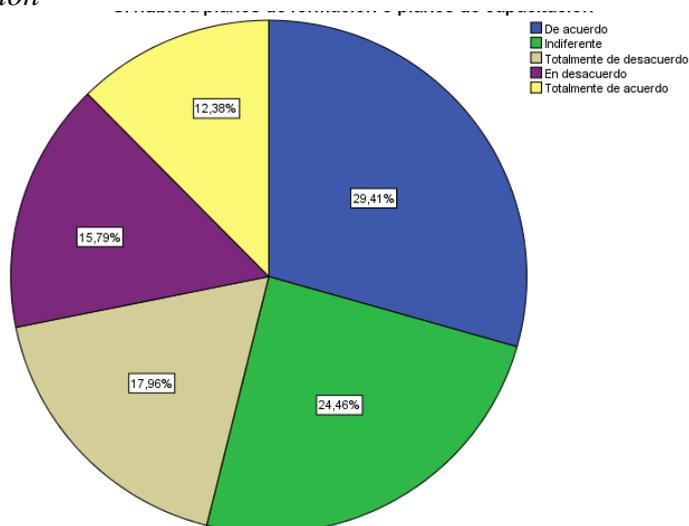
Tabla 27.

Planes de capacitación

Si hubiera planes de formación o planes de capacitación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	95	29,4	29,4	29,4
	Indiferente	79	24,5	24,5	53,9
	Totalmente de desacuerdo	58	18,0	18,0	71,8
	En desacuerdo	51	15,8	15,8	87,6
	Totalmente de acuerdo	40	12,4	12,4	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

Figura 25.

Planes de capacitación



Análisis

Según la figura muestra que el 29.41% con respecto a la pregunta planteada los encuestados están de acuerdo debido a los múltiples beneficios como: desarrollo de habilidades específicas, adquisición de habilidades blandas, cambios sociales y laborales.

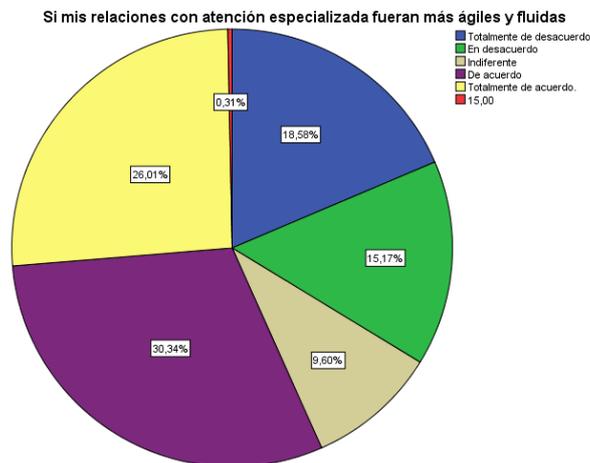
Tabla 28.

Atenciones ágiles y fluidas.

Si mis relaciones con atención especializada fueran más ágiles y fluidas						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente de desacuerdo	60	18,6	18,6	18,6	
	En desacuerdo	49	15,2	15,2	33,7	
	Indiferente	31	9,6	9,6	43,3	
	De acuerdo	98	30,3	30,3	73,7	
	Totalmente de acuerdo.	84	26,0	26,0	99,7	
	15,00	1	,3	,3	100,0	
	Total	323	100,0	100,0		

Figura 26.

Atenciones ágiles y fluidas.



Análisis

Se observa que los colaboradores están de acuerdo que la satisfacción mejoraría si las relaciones con atenciones especializadas sean más ágiles y fluidas, de tal manera, una clínica ágil aporta velocidad y adaptabilidad a la estabilidad, creando una fuente vital de ventajas competitivas para el resto.

Hallazgos

Dentro de la investigación realizada se ha podido detectar los siguientes hallazgos que son:

Que al ejecutar el instrumento de investigación como es el cuestionario de preguntas muchos de los colaboradores no tenían el tiempo suficiente para poder responder las interrogantes, pero existió la paciencia y poder esperar a cada uno de ellos para su realización y por lo consiguiente obtener dicho cuestionario y poder ingresar a la plataforma estadística SPSS.

Que en la clínica Granados la mayoría de los colaboradores que atienden en sus diferentes áreas de especialidades representan a las mujeres teniendo.

Que en la Clínica Granados las labores no son limitadas al horario como estipula la ley, es decir en ciertas ocasiones se labora más de 10 a 12 horas y no son reconocidas, existe poca labor en equipo, individualismo, escasa motivación, problemas que se producen en los grupos de trabajo, problemas tanto con los jefes directivos, entorpeciendo estas al diálogo, perjudicando la armonía, como también el desarrollo del trabajo, haciendo que se vuelva poco gratificante como dificultoso.

Es precisamente estos hallazgos la que generó el interés de investigar el nivel existente del tema “Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados” y poder conocer y comprender si estas variables son relevantes en el estudio abordado.

Discusión

El tema en mención Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados.

Según el autor Bazurto et al., (2024) manifiesta que se en las distintas empresas como públicas y privadas, en este caso haciendo referencia a la clinica Granados, debe existir un ambiente laboral idóneo, puesto que, el comportamiento del colaborador influirá en la calidad de atención del servicio. Y esto de acuerdo con el comentario puesto que en muchas de las situaciones la satisfacción hace que el cliente o paciente vuelva por el buen servicio que recibió por dicha clínica. Por otra parte para tener empleados altamente motivados hay que tener un clima laboral adecuado y óptimo, mismo que es aplicado para cualquier tipo de trabajo, como argumentan Luna et al., (2019) es por ello que, los individuos perciben las condiciones favorables o desfavorables del lugar de trabajo, por lo que mantener el ambiente agradable influye de manera positiva en los empleados, contribuyendo a la productividad y mejorando la relación entre colaboradores en la organización, concordando con Fernández(2020), esto definitivamente de acuerdo con el autor puesto que, el clima laboral determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su productividad, desempeño, especialmente la satisfacción del medio ambiente y físico en el que se desarrolla su labor. Además, no puede haber clientes satisfechos con empleados disgustados, Aramayo (2020) considera que, el momento de la verdad, es cada momento en que un paciente toma contacto directo con el personal de la empresa y hace una evaluación de manera consciente o inconsciente respecto a la calidad del servicio.

Conclusión

Se fundamentó las bases teóricas que impacta al clima laboral en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados mediante consultas de varios autores con investigaciones de primera consulta como: artículos científicos, libros, paper, y videos que ayudaron a la interpretación y del tema en mención.

Se diagnosticó en qué medida la satisfacción de los empleados impacta en el clima laboral de la Clínica Granados, lo que a su vez se traduce que un clima laboral positivo, caracterizado por una comunicación abierta, un buen trabajo en equipo, reconocimiento y aprecio por parte de la dirección, se traduce en una mayor satisfacción entre los empleados.

Se determinó en qué medida los factores negativos y positivos influían en el desempeño de los empleados, y esto se evidenció mediante la aplicación de instrumentos de investigación, que ayudaron al análisis e importancia de las variables antes mencionadas, conociendo que dicho instrumento es una medida que permite detectar percepciones y puntos de vista de las personas para luego tomar decisiones oportunas y asertivas

Recomendación

Realizar continuas capacitaciones en la Clínica Granados ya que esto ayudará a tener más confianza y mejorar habilidades específicas que permitirá tener mayor conocimiento en el área que uno se desenvuelve y por lo consiguiente poder ofrecer un servicio de óptima calidad, puesto que el paciente al momento de su atención se sentirá feliz.

Ofrecer respuesta de manera rápida a los pacientes cuando ellos tenga una duda o consulta y esto se debe a la fluidez y agilidad de respuesta rápida, conociendo que es de suma importancia porque se aumenta la confianza, credibilidad, y percepción del lugar donde la están tratando, puesto que el paciente tendrá en su mente a mas allá de ofrecer un buen servicio, dieron la respuesta con eficiencia y eficacia.

Realizar pausas activas en la clínica Granados que consisten en realizar una serie de actividades breves durante la jornada de trabajo para activar la respiración, la circulación sanguínea, la energía corporal y prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental, estos factores evitarán el estrés y sus actividades mejorarán teniendo mayor productividad y efectividad.

Referencias Bibliográficas

- Amozorrutia, J. A. (2022). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Redalyc*, 11.
- Angel Salazar, Fernandez Acosta, Santes Bastian, Fernandez Sanchez, & Zepeta Hernandez. (2019). Clima organizacional y satisfaccion laboral en trabajadores de salud. *Dialnet*, 11.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Cedeño, L. A. (2023). Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. *Journal Scientifi*, 24.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Córdova, G. A., & Rosero, R. B. (2014). La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito. *Tesis de Grado previo a la obtencion del titulo Ingeniero Comercial*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- Dennis, J. B., & Bonilla, J. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de. *Ciencia Unemi*, 10.
- Dihigo, J. G. (2021). *Metodología de investigación para administradores*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
- Gilli, J. J. (2019). *Claves de la estructura organizativa*,. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- GONZÁLEZ, M. D. (31 de 5 de 2016). *Google*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.p

df&ved=2ahUKEwi45Jjvk7eGAxWn3skDHZiNAY8QFnoECBAQAQ&usg=A
OvVaw336KuWBYhDUTsp8UtLX-xx

Harold, K., V, C. M., & Heinz, W. (2022). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. (15a. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Huamá, K. S. (6 de 13 de 2020). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA EN LIMA METROPOLITANA*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2c69f94b-c58f-4fa2-a7ad-83a02c5cce7e/content>

Inmaculada, S. (2022). *Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520)*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3212180>

Iveth, P., Javier, R., & Alejandro, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 40.

Jesús, M. M. (2021). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.

Jones, G. R., & George, J. M. (2014). *Administración Contemporánea. Octava edición (8a. ed. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com>

Jones, G. R., & George, J. M. (2019). *Administración Contemporánea. Octava edición (8a. ed. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com>

Koontz, H., Cannice, M. V., & Weihrich, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. (15a. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H., Cannice, M. V., & Weihrich, H. (2020). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. (15a. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc-Universidad del Bosque*, 15.

Morató, J. (2016). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+t%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p%C3%BAblicos+objetivo+mediante+varios>

Morató, J. (2018). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+t%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p%C3%BAblicos+objetivo+mediante+varios>

Morató, J. (2020). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+t%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p%C3%BAblicos+objetivo+mediante+varios>

Ordóñez, Á. D. (16 de 07 de 2021). *Google*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%2520GTH.pdf&ved=2ahUKEwj1q3n87eGAxV25MkdHUuuBBAQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw0GJsNwGveacJHQoIg1c7Fc>

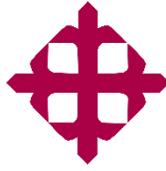
Pavía, S. I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520)*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3212180>

Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. México: Soluciones Educativas .

- Reyes, C. L., Olaya, F. A., Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Salazar, O. A., & Vélez, W. I. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Perú: Institución Universitaria Antonio José Camacho Universidad César Vallejo.
- ROMER, M. M., LEÓN, R. R., HOCES, W. B., CARRASCO, R. L., CARRANZA, C. M., & ACOBO, R. C. (2023). *Metodología de investigación : Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Salazar-Ponce, E. G., Alvarado-Franco, D. R., & Holguín-León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 16.
- SALDAÑA, S. H. (25 de 06 de 2020). *Google*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3616/T061_46294108_T.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwi45Jjvk7eGAxWn3skDHZiNAY8QFnoECBEQAQ&usg=AOvVaw2yyMFWTGHG
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Sierra, R. J., Fernández, M. B., Martínez, O. I., & Moreno, G. P. (2011). *Uso de estándares aplicados a TIC en educación*. Madrid: Ministerio de Educación de España.
- Soledispa Rodríguez, X. E., & Pionce Choez, J. M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica de las Ciencias*, 15.
- Stephen P., R., & Timothy A., J. (2013). *Comportamiento Organizacional. Edición 15*. México: Pearson.
- Yépez, D. (6 de 03 de 2020). *Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

Zamora vásquez jesús milagros, Z. V. (14 de 6 de 2019). *Google*. Obtenido de
file:///L:/Descargas/Zamora%20V%C3%A1squez%20-
%20Zamora%20V%C3%A1squez.pdf

Apéndice



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresas

Administración de Empresas

Estimado participante: La presente es un cuestionario de preguntas con fines de investigación. Agradecemos con colaboración se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el cuadro respectivo. Recuerde que la información que usted facilite será de absoluta confidencialidad.

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE LA CLÍNICA GRANADOS

Edad

- Entre 18 Y 27 Años
- Entre 28 Y 37 Años
- Entre 38 Y 47 Años
- Más De 48 Años

Tiempo De Permanencia

- Menor A 1 Año
- Entre Un 1 Año Y 3 Años
- Entre 4 Años Y 6 Años
- Entre 7 Años Y 10 Años
- Más De 10 Años

Área donde trabaja:

Escala de evaluación para medir el clima laboral mediante la satisfacción laboral en la clínica
Granados
Mi satisfacción laboral mejoraría (Puntuación posible de 1,2,3,4,5)

1 Totalmente de desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 Indiferente; 4 De acuerdo; 5 Totalmente de acuerdo		1	2	3	4	5
1	Si hubiera posibilidades de promoción					
2	Si mi relación con mis compañeros fuera mejor					
3	Si pudiera actuar en actividades de investigación					
4	Si mis relaciones con atención especializada fueran más ágiles y fluidas					
5	Si mis pacientes valoraran el trabajo y el esfuerzo					
6	Si mis jefes valoraran el trabajo y el esfuerzo					
7	Si tuviera más vacaciones					
8	Si tuviera facilidad de mis jefes para acudir a congresos y actividades de formación					
9	Si sintiera un menos control de mis superiores					
10	Si las cargas de trabajo entre los miembros fueran más equitativas, con una correcta distribución de las tareas a realizar por los diferentes estamentos					
11	Si trabajáramos en equipo					
12	Si mi trabajo no fuera tan monótono (mismos pacientes y mismos problemas)					
13	Si pudiera trabajar en un ambiente tranquilo, sin amenazas ni coacciones					
14	Si pudiera desconectar al acabar la jornada					
15	Si tuviera premios y/o reconocimiento a la labor bien desarrollada					
16	Si pudiera trabajar sin estrés, sin prisas ni agobios					
17	Si pudiera conciliar vida laboral y familiar					
18	Si pudiera ser más ágil en aportar solución a mis pacientes					
19	Si mis propuestas fueran escuchadas y estudiadas-aplicadas por mis superiores					
20	Si hubiera planes de formación o planes de capacitación					

Gracias por su atención

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Peralta Lindao, Miguel Eduardo**, con C.C: #0928279827 autor/a del trabajo de titulación: **Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de **septiembre** de **2024**

f. 

Nombre: **Peralta Lindao, Miguel Eduardo**

C.C: 0928279827

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados		
AUTOR(ES)	Peralta Lindao, Miguel Eduardo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Rojas Dávila, Ruth Sabrina, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de septiembre de 2024	No. DE PÁGINAS:	65
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración de Empresas, recursos humanos, satisfacción laboral		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Clínica Granados, clima, satisfacción, empleados, motivación, laboral		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente documento expone como tema de investigación Impacto del clima laboral en la satisfacción de los empleados de la clínica Granados El problema identificado en el objeto de estudio son: la detección de bajos niveles de satisfacción laboral entre el personal de la clínica, según los ex colaboradores manifestaron a través de quejas, conflictos internos, altas tasas de rotación de personal y ausentismo laboral. La investigación tiene como objetivo determinar en qué medida el impacto del clima laboral incide en la satisfacción de los empleados de la Clínica Granados. El presente trabajo de investigación está enmarcado en los siguientes tipos de investigación: de orden descriptivo y exploratorio con un un diseño no experimental de corte transversal que permitió observar las realidades de hecho, especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, así como también un análisis de la relación existente de las variables, bajo un enfoque cuantitativo dando un análisis y resultado fiable obtenido en el instrumento de investigación. Entre los resultados encontrados en la Clínica Granados se dice que las labores no son limitadas al horario como estipula la ley, es decir en ciertas ocasiones se labora más de 10 a 12 horas y no son reconocidas, existe poca labor en equipo, individualismo, escasa motivación, problemas que se producen en los grupos de trabajo, problemas tanto con los jefes directivos, entorpeciendo estas al diálogo, perjudicando la armonía, como también el desarrollo del trabajo, haciendo que se vuelva poco gratificante como dificultoso</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4- (registrar teléfonos)	E-mail: miguel.peralta@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@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):			